OFFICE PROCEDURE

ऑफिस कार्यकलाप

हिंदी में नोट्स

चार्जमैन / सुपरवाइजर की विभागीय प्रतियोगी परीक्षा के लिये उपयोगी

मो. 09425376718, 9406930443

SYLLABUS FOR OFFICE PROCEDURE & ADMINISTRATION

OFFICE PROCEDURES

• **OFFICE ORGANISATION & FUNCTION**

Meaning of Office, Purpose & Basic Functions, Office Organization Basics: Division of Work & Delegation, Organization Charts, Span of Management

• OFFICE LAYOUT & ENVIRONMENT

Office Layout Vs Space Management, Objectives and importance of Office Layout, Principles of Office Layout. Office Environment: Lighting. Ventilation, Safety Precautions, Cleanliness & Sanitation.

• RECORDS MANAGEMENT

Meaning, Purpose & Types of Records, Processing Records, Principles of Record Keeping; Filing: Essentials of a good filing system objectives, Centralised Vs Departmentalised Filing, Advantages & Disadvantages of Filing System. Alphabetical, Subject wise, Numerical, Vertical or Upright, Advantages and Limitation.

Indexing: Meaning, Objects; Type of Index; Weeding of Records, Record Retention Schedule.

ADMINISTRATION

• GENERAL ADMINISTRATION

Role and Duties of Supervisor, Motivation, Communication, Leadership, Grievance Handling Mechanism, Delegation, Authority and Responsibility.

RULES AND PROCEDURES

CCS (Conduct Rules), CCS (CCA) Rules: Types of Penalties, Enquiry Procedure, Appeal and Review, Classification of Employees, Recruitment Procedures, Reservation of SC/ST and OBC, Maintenance of Rosters, DPC Procedures,

Fixation of Pay: Scale of Pay, Annual Increment, Fixation of Pay on Promotion, Re- designation, Revision etc.

Leave Rules: LTC/TA/ DA Rules, GPF Rules, Entitlement and Procedures for Advances/ Withdrawals.

Terminal Benefits: Pension, Family Pension, Gratuity, Leave Encashment, Commutation of Pension, Rules and Entitlement.

LABOUR WELFARE AND INDUSTRIAL RELATIONS

Works Committee: Constitution, Role and Function, JCM Level: Constitution, Role & Functions. Right and Liabilities of Recognized Unions, Unfair Labour practices.

Factory Act 1948: Statutory measures for Welfare, Safety, Health and Working Hours, Powers of Inspectors of Factories, Duties of Occupier, Rights and Duties of Workmen,

The Employee's Compensation Act: Entitlement and eligibility for compensation, Concept of accident on duty, occupational diseases.

HINDI BOOKS for JWM AS PER SYLLABUS

S. NO.	NAME	PAGES
1	General Engineering for JWM (Part-II) (Common for all candidates) - **READY**	413 PAGES
2	**MCQ General** Engineering for JWM (Part-II) (Common for all candidates) - **UNDER PREPARATION**	
3	GENERAL KNOWLEDGE, CURRENT AFFAIRS & ORGANIZATIONAL AWARENESS (Part-III) (Common for all candidates) **READY**	295 PAGES
4	**MCQ GENERAL** KNOWLEDGE, CURRENT AFFAIRS & ORGANIZATIONAL AWARENESS (Part-III) (Common for all candidates) **- UNDER PREPARATION**	
5	MECHANICAL ENGINEERING **PT-1 - READY**	416 PAGES
6	**MCQ** MECHANICAL ENGINEERING**- UNDER PREPARATION**	
7	CHEMICAL ENGINEERING **PT-1** (EXPLOSIVE TECH + SAFETY) - **READY**	228 PAGES
8	CHEMICAL ENGINEERING **PT-2 - READY**	494 PAGES
9	**MCQ** CHEMICAL ENGINEERING**- UNDER PREPARATION**	
10	CLOTHING TECHNOLGY**- READY**	166 PAGES
11	**MCQ** CLOTHING TECHNOLGY**- UNDER PREPARATION**	
12	METALLURGICAL ENGINEERING**- READY**	229 PAGES
13	**MCQ** METALLURGICAL ENGINEERING**- UNDER PREPARATION**	
14	ELECTRICAL ENGINEERING & ELECTRONICS**- UNDER PREPARATION**	
15	**MCQ** ELECTRICAL ENGINEERING & ELECTRONICS**- UNDER PREPARATION**	
16	CIVIL ENGINEERING**- UNDER PREPARATION**	
17	**MCQ** CIVIL ENGINEERING**- UNDER PREPARATION**	
18	QUESTION PAPERS 14, 15, 16, 17, 18, 20, 22 - **READY**	
	MOB-9425376718, 9406930443	
	50 Practice set of 50 questions and answer (Hindi & English) on whats app	

HINDI BOOKS FOR CHARGEMAN AS PER SYLLABUS

आयुध निर्माणी की विभागीय प्रतियोगी परीक्षा (LDCE) में अपनी सफलता सुनिश्चित करने के लिये हमेशा नये संस्करण ही पढें क्योंकि नये संस्करण में कुछ नई और संशोधित सामग्री का समावेश होता है जो कि परीक्षा में ज्यादा अंक दिलाने में सहायक होता है | पुरानी किताबें तो सबके पास होती हैं | (सलेक्शन के लिये एक अंक का भी बहुत महत्व होता है)

हमारे हिंदी नोट्स(2025) प्राप्त करने के लिये संपर्क करें G-20, आधारताल, जबलपुर- 9425376718, 9406930443-

विषय	*नये अंक में पेज (2025)*
General Engineering **- READY**	*847* पेज
MCQ General Engineering **-UNDER PREPARATION**	
सामान्य अध्ययन (GK) **- READY**	*324* पेज
MCQ *सामान्य अध्ययन (GK)* **-UNDER PREPARATION**	
ऑफिस प्रोसीजर **- READY**	*244* पेज
MCQ *ऑफिस प्रोसीजर* **-UNDER PREPARATION**	
ऑफिस एड्मिनिस्ट्रेशन **- READY**	*372* पेज
MCQ *ऑफिस एड्मिनिस्ट्रेशन* **-UNDER PREPARATION**	
मटेरियल मैंनेजमेंट **- READY**	*197* पेज
MCQ *मटेरियल मैंनेजमेंट* **-UNDER PREPARATION**	
स्टोर प्रोसीजर **- READY**	*267* पेज
MCQ *स्टोर प्रोसीजर* **-UNDER PREPARATION**	
MECHANICAL ENGINEERING PT-I**-UNDER PREPARATION**	
MECHANICAL ENGINEERING PT-II**-UNDER PREPARATION**	
MCQ MECHANICAL ENGINEERING**-UNDER PREPARATION**	
MECHANICAL ENGINEERING (IT) **-UNDER PREPARATION**	
MCQ MECHANICAL ENGINEERING (IT) **-UNDER PREPARATION**	
CHEMICAL ENGINEERING**-UNDER PREPARATION**	

MCQ CHEMICAL ENGINEERING-**UNDER PREPARATION**	
CLOTHING TECHNOLOGY-**UNDER PREPARATION**	
MCQ CLOTHING TECHNOLOGY-**UNDER PREPARATION**	
प्रश्न पत्र - पिछले 14 वर्षों के 2001 से 2020	
50 Practice set of 50 questions and answer (Hindi & English) on whats app	

केमिकल टेक्नोलॉजी के लिये Unit operation, heat transfer, mass transfer, fluid flow के अंग्रेजी में मटेरियल उपलब्ध है |

हिंदी में AOCP TRADE की बुक उपलब्ध है|

लेखक की कलम से

ऑफिस प्रोसीजर की पुस्तक आप सभी के हाथों में सौंपते हुये हार्दिक प्रसन्नता हो रही है | विभिन्न आयुध निर्माणी प्रशिक्षण संस्थानों की पाठ्य सामग्री और पी.सी.ऑफ.ए. (निर्माणी) के मार्च 2014 के संस्करण की पाठ्य सामग्री का अनुवाद और नोट्स का संकलन आवश्यकतानुसार इस पुस्तक में किया गया है | किताब को लिखने का उद्देश्य है कि इस पाठ्य सामग्री से L.D.C.E. (चार्जमैन / सुपरवाइजर की विभागीय प्रतियोगिता के लिये उपयोगी) की तैयारी में सहायता मिल सके साथ ही सामान्य कार्मिकों को भी आसानी से आयुध निर्माणियों की कार्यविधि समझ में आ सके | हिंदी भाषी लोगों को हिंदी में पढ़ने से सारी अवधारणायें / विषय स्पष्ट हो जाती हैं, तत्पश्चात अँग्रेज़ी के नोट्स / पाठ्य सामग्री पढ़ने से सारी विषय वस्तु अच्छे से समझ में आ जाती है और कोई भी परीक्षार्थी अधिक अंक प्राप्त कर सकता है | इसी तारतम्य में मेरी और भी किताबें सामान्य अध्ययन, लेबर एकाउंटिंग और कार्यविधि, फैक्ट्री एकाउंटिंग, ऑफिस प्रोसीजर, एड्मिनिस्ट्रेशन, मटेरियल मैनेजमेंट और स्टोर प्रोसीजर भी आपके लिये उपलब्ध हैं | इन किताबों को हिंदी- अँग्रेज़ी के मिश्रित रूप में बनाया जा रहा है ताकि आम लोगों को आसानी से समझ में आ सके |

इस किताब को लिखना मेरे लिये एक सुखद अनुभव रहा | इस दौरान पिछले अनुभवों से सीखी बातें एक जगह लाने का प्रयास किया गया है | यह किताब सामूहिक प्रयासों का परिणाम है | कई लोगों के निरंतर सहयोग ने इस कार्य को सफल बनाया है |

इस किताब को मैं अपने श्रद्धेय माता- पिता को समर्पित करता हूं जिनके आशीर्वाद से ही ये कार्य संभव हो सका |

किताब के लिये आपके बहुमूल्य सुझाव का मैं सदैव आभारी रहूंगा | यदि पाठ्य सामग्री में कहीं कोई गल्ति हो गई हो तो क्षमा प्रार्थी हूं कृपया इस हेतु मुझे तुरंत अवगत करा दीजिये ताकि लोगों तक सही जानकारी पहुंच सके |

आपका

प्रभात श्रीवास्तव
क.का.प्र. / आयुध निर्माणी खमरिया,जबलपुर
मो. 9425376718, 9406930443
ई मेल- shrivastavprabhat@yahoo.com

किताब का उपयोग कैसे करें –

- *सबसे पहले एक बार पूरी किताब को एक बार पढ़ लें |*
- *किताब में एक तरफ खाली पेज है जहां पर आप अन्य साधनों से प्राप्त जानकारियों को नोट करें |*
- *एच. बी. पेंसिल और हाईलाइटर का उपयोग अंडरलाइन और हाईलाइट करने के लिये करें, और संशोधन के लिये रबड का प्रयोग करें |*
- ***इस किताब में ही सारी जानकारियां लिखें और नोट्स बनायें ताकि यह किताब आपकी हो जाये |***
- *किताब में कुछ अधूरी* ***जानकारियां*** *दी गयीं हैं जिन्हें आप अन्य साधनों से पूरा करें |*
- *किताब में दी गयीं* ***जानकारियां*** *कुछ* ***गलत/पुरानी*** *भी हैं जिन्हें आपको ढूँढना है और सही भी करना है | सही करने के लिये आप ओ.एफ.बी. द्वारा निकाले गये नये मैंन्युअल को भी पढ़ें | इससे आप काफी लोगों से ज्यादा पढ़ लेंगे और सफल हो जायेंगे |*
- *गलत/ पुरानी / अधूरी जानकारी को पूरा करने के बाद मुझे अवश्य सूचित करें और आगे के लिये मार्गदर्शन लें क्योंकि तब तक यह किताब का स्वरूप और विस्तृत हो चुका होगा |*
- *प्रत्येक वर्ष संशोधित संस्करण से ही परीक्षा की तैयारी करें |*
- *इस किताब को सेफ या लाकर में रखें जिससे इसके खोने / गुमने का अंदेशा ना रहे |*

(परीक्षा के 10 दिन पूर्व विशेष नोट्स/जानकारी लेना ना भूलें)

Contents

SYLLABUS FOR OFFICE PROCEDURE & ADMINISTRATION 2
HINDI BOOKS for JWM AS PER SYLLABUS....3
HINDI BOOKS FOR CHARGEMAN AS PER SYLLABUS....3
लेखक की कलम से....6
किताब का उपयोग कैसे करें –....7
Contents....8
5.01 OFFICE ORGANISATION & FUNCTION- Meaning of Office, Purpose & Basic Functions, Office Organization Basics: Division of Work & Delegation, Organization Charts, Span of Management. 20
Office Organization & Function कार्यालय संगठन और कार्य 20
Meaning of Office कार्यालय का अर्थ:....20
Purpose of Office कार्यालय का उद्देश्य: 20
Basic function of Office कार्यालय के बुनियादी कार्य 21
(i) Primary or Basic Functionsप्राथमिक या बुनियादी कार्य: 21
(ए) Receiving & collecting Information सूचना प्राप्त करना और एकत्र करना:....22
(बी) Processing and arranging information सूचना का प्रसंस्करण और व्यवस्था करना:....22
(सी) सूचना की आपूर्तिSupply of Information:....22
(डी) अभिलेखों का प्रतिधारणRetention of Records:....22
(ii) सहायक या प्रशासनिक प्रबंधन कार्य Auxiliary or Administrative Management Function:....22
आफिस कार्य को बढाने वाले फेक्टर –....23
ऑफिस के कार्यकलाप (OFFICE ACTIVITES)- 24
प्रत्येक आफिस का अपना एक व्यक्तित्व होता है जो वर्तमान आफिस के व्यक्तित्तव को दर्शाता है जो उसके उद्देश्यों को प्रदर्शित करता है। उत्पादन (Manufacturing) ऑफिस का प्रोफाइल सेल आफिस के प्रोफाइल से अलग होता है| इसी प्रकार अकाउंट आफिस, आर. एण्ड डी आफिस से अलग होता है। यद्यपी आफिस अलग अलग होता है परन्तु बहुत सारी क्रिया कलाप आफिस मे एक जैसी होती है तो इस प्रकार है। 24
ऑफिस के उद्देश्य (Purpose of office)-....24
ऑफिस प्रक्रियाएं (Office Procedures)....24
याद रखने के आसान टिप्स (Easy Tips for Remembering):....26
1. ऑफिस ऑर्गनाइजेशन क्या है? (What is Office Organisation?) 27
2. ऑफिस ऑर्गनाइजेशन के प्रमुख तत्व (Key Elements of Office Organisation) 27
3. ऑफिस के मुख्य कार्य (Functions of Office) 27
4. एक अच्छा ऑफिस संगठन कैसा होता है? (Characteristics of a Good Office Organisation)....29
5. याद रखने के आसान तरीके (Easy Tips for Remembering) 29
ऑफिस का मतलब (Meaning of Office)....29
ऑफिस का उद्देश्य (Purpose of Office) 29
ऑफिस की मुख्य विशेषताएं (Key Features of Office): 30
याद करने के आसान तरीके (Easy Tips to Remember):....31
ऑफिस का उद्देश्य (Purpose of Office) 32
ऑफिस की मुख्य विशेषताएं (Key Features of Office): 33
याद करने के आसान तरीके (Easy Tips to Remember):....33
1. प्रशासनिक कार्य (Administrative Functions) 34
2. सहायक कार्य (Supporting Functions) 34
ऑफिस के बुनियादी कार्यों का उद्देश्य (Purpose of Basic Functions): 35
1. कार्य विभाजन (Division of Work) 36
2. सौंपना (Delegation) 36

कार्य विभाजन और सौंपने के बीच अंतर (Difference Between Division of Work & Delegation): 38
संगठन चार्ट का उद्देश्य (Purpose of Organization Chart)..38
संगठन चार्ट के प्रकार (Types of Organization Charts) 38
संगठन चार्ट के लाभ (Advantages of Organization Charts) 40
संगठन चार्ट की सीमाएं (Limitations of Organization Charts)..40
Span of Management का अर्थ (Meaning of Span of Management) 41
Span of Management के प्रकार (Types of Span of Management) 41
Span of Management को प्रभावित करने वाले कारक (Factors Affecting Span of Management)................42
Span of Management का महत्व (Importance of Span of Management):..43
Span of Management का उदाहरण (Example):...43
Span of Management के फायदे और नुकसान (Advantages & Disadvantages): 43
कार्य का विभाजन Division of Work: -...44
इस कार्य विभाजन के सकारात्मक प्रभाव हैं Positive impacts of this Division of Work are – 44
कार्य विभाजन सिद्धांत के उल्लंघन के परिणाम – Consequences of violation of Division of work principle –..............................44
कार्य का प्रत्यायोजन:Delegation of work 44
संगठन चार्ट: Organisation Charts: 45
प्रबंधन की अवधि: - Span of Management: 45
ऑफिस प्रक्रियाएं (Office Procedures)...45
याद रखने के आसान टिप्स (Easy Tips for Remembering):..47
1. ऑफिस ऑर्गनाइजेशन क्या है? (What is Office Organisation?) 47
2. ऑफिस ऑर्गनाइजेशन के प्रमुख तत्व (Key Elements of Office Organisation) 47
3. ऑफिस के मुख्य कार्य (Functions of Office) 48
4. एक अच्छा ऑफिस संगठन कैसा होता है? (Characteristics of a Good Office Organisation)........................49
5. याद रखने के आसान तरीके (Easy Tips for Remembering) 49
ऑफिस के क्रियाकलाप(OFFICE FUNCTION)-...50
ऑफिस का महत्व (IMPORTANCE OF OFFICE)- 52
ऑफिस के HISTORICAL DEVELOPMENT...53
वर्तमान ऑफिस (TODAY OFFICE) – 54
आधुनिक कार्यालय एवं उसके कार्य (Modern office & its functions)-...54
भविष्य के ऑफिस (FUTURE OFFICE)-...55
कागज रहित कार्यालय (PAPER LESS OFFICE)- 55
कार्यालय में प्रयुक्त मशीनों के प्रकार...56
LEVELS OF MANAGEMENT 57
MANAGEMENT& ORGANIZATION..57
(i) अंतर-विभागीयसंबंध: Inter – department Relationship:...58
किसीकार्यालय/संगठनकेविभिन्नविभागोंकोक्षेत्रआवंटितकरनेसेपहले, एकविभागकेदूसरेविभागसेसंबंधकीडिग्रीकोध्यानमेंरखाजाताहै।........................58
(ii) कार्य का प्रवाह: Flow of Work...58
(iii) फ्लोर स्पेस का अधिकतम उपयोग: Maximum Utilization of Floor Space: 58
(iv) कर्मचारियों और उपकरणों के लिए स्थान की आवश्यकता: Space Requirements for Staff and Equipment: 58
(v) प्रभावी पर्यवेक्षण: - Effective Supervision 59
(vi) कार्यालय का लचीलापन और एक समान उपस्थिति: Flexibility and Uniform Appearance of Office: 59
(vii) कार्यालय प्रणाली और प्रक्रियाएं: Office Systems and Procedures: 59
(viii) उचित प्रकाश व्यवस्था: Proper Lighting: 59
(ix) कर्मचारी मनोबल: Employee Morale: 59
(x) निजी कार्यालयों की संख्या: Number of Private offices: 59
(ix) संवातन: -Ventilation: 59

(x) विस्तारः Expansion: ...59
(xi) सेवा सुविधाएं: Service Facilities: ...60
(xiv) संतुलन: Balance: ...60
(xv) विशेष प्रयोजन कक्ष: - Special Purpose Rooms: ...60
(xvi) सुरक्षा: Safety: ...60
Space Management अंतरिक्ष प्रबंधन: ...60
5.02 OFFICE LAYOUT & ENVIRONMENT- Office Layout Vs Space Management, Objectives and importance of Office Layout, Principles of Office Layout. Office Environment: Lighting, Ventilation, Safety Precautions, Cleanliness & Sanitation. ...61
कार्यालय लेआउट और पर्यावरणOffice Layout & Environment ...61
ऑफिस लेआउट Office Layout: ...61
कार्यालय लेआउट का उद्देश्य: -Objective of Office Layout ...61
कार्यालय लेआउट का महत्व: Importance of Office Layout: ...62
Principles of Office Layout कार्यालय लेआउट के सिद्धांत: : ...62
PRIVATE OFFICE – ...64
ओपन ऑफिस (Open office) ...64
कार्यालय अभिन्यास और कार्यालय प्रबंधन के लिए यांत्रिक साधन ...66
कार्यालय के वातावरण का मुख्य उद्देश्य अपने काम करने वालों को उनके काम करने में सहायता करना है। एक कार्यालय में कार्यस्थान आमतौर परपारंपरिक कार्यालय गतिविधियों जैसे पढ़ने, लिखने और कंप्यूटर के काम के लिए उपयोग किया जाता है। ...69
कार्यालय का वातावरण: Office Environment: ...69
कार्यालय प्रकाश मानक: Office Lighting Standards: ...69
कार्यकर्ता स्वास्थ्य और उत्पादकता: Worker Health and Productivity: ...69
संवातन: Ventilation: ...70
यह पाया गया है कि घर के अंदर वायु प्रदूषण का कार्य पद्धतियों पर नकारात्मक प्रभाव पड़ता है। खराब इनडोर वायु गुणवत्ता का सबसे आम दुष्प्रभाव एकाग्रता और उत्पादकता के स्तर में गिरावट और थकान में वृद्धि है। साक्षात्कार किए गए कार्यालय कर्मचारियों में से 75% से अधिक ने महसूस किया कि उनके कार्यालय में खराब इनडोर वायु गुणवत्ता उनके काम करने के तरीकों को प्रभावित कर रहीहै। ...70
OFFICE ORGANISATIONS- ...70
PRINCIPLES OF ORGANIZATIONS – ...70
FORMAL & INFORMAL ORGANIZATION ...71
संगठन के प्रकार (TYPE OF ORGANIZATION) ...73
कमेटियों के प्रकार- ...76
अभिलेख एवं अभिलेख कक्ष ...77
अभिलेखों का संरक्षण विनष्टीकरण या निपटान ...78
5.03 RECORDS MANAGEMENT- ...79
रिकॉर्ड प्रबंधनRecords Management ...79
अभिलेखों का अर्थ: Meaning of Records: ...79
रिकॉर्ड्स का उद्देश्य: Purpose of Records: ...80
रिकॉर्ड प्रबंधन के लिए सामरिक या परिचालन यारणनीति कनिर्णय लेने के लिए उपकरण हैं। ये एक संगठन की स्मृति हैं। किसी संगठन द्वारालिए गएनिर्णयों कीगुणवत्ता काफी हद तक निर्णय निर्माताओं कोप्रदान कीगई जानकारी कीगुणवत्ता और समयबद्धता पर निर्भरकरती है। कार्यालयों में, रिकॉर्ड तब बनाए जाते हैं जब कार्यालय अपनीसूचना त्मकभूमिका निभाताहै। रिकॉर्ड गतिविधियों काअंतिम उत्पाद हैं जैसे कि जानकारी एकत्र करना, मिलान करना, भंडारण (store) करना, प्रसंस्करण करना और प्रसारित करना। ...80
PRINCIPAL OF RECORD MANAGEMENT – ...81
रिकॉर्ड का निर्माण (Creation of Records): - ...82
(ए) बाहरी गतिविधियां: (a) External Activities: ...82
(बी) आंतरिक गतिविधियां: (b) Internal Activities: ...82
(सी) मिनी रिकॉर्ड: (c) Mini Records: ...82
Procedure for Recording रिकार्डिंग की प्रक्रिया: -: ...82
RECORD RETENTION SCHEDULE – ...83

अभिलेख प्रतिधारण अनुसूची: Record Retention Schedule 83
अभिलेख प्रतिधारण अनुसूची के प्रकार: Type of Records Retention Schedule: 83
अभिलेखों के प्रकार: Types of Records: 85
(i) श्रेणी - 'ए': Category – 'A': 85
(ii) श्रेणी - 'बी': - Category – 'B' 85
(iii) श्रेणी - 'सी': - Category – 'C': 85
Transfer of Recorded Files रिकॉर्ड की गई फाइलों का स्थानांतरण: - 85
अभिलेखों की पुनः प्राप्ति: -Retrieval of Records 86
अभिलेखों की समीक्षा: - Review of Records 87
अभिलेखों का निपटान: -Disposition of Records: 87
Record management अभिलेख प्रबंधन 87
प्रभावी अभिलेख प्रबंधन के सिद्धांत :- 89
रिकार्ड (record) का श्रेणीकरणः 89
रिकार्ड (record) रखने की प्रक्रिया : 91
Principles of Record keeping रिकॉर्ड कीपिंग के सिद्धांत: 91
फाइलिंग सिस्टम (FILING SYSTEM) 92
फाइल करने की प्रणाली 92
Essentials of good filing system objectives अच्छे फाइलिंग सिस्टम उद्देश्यों की अनिवार्यता: - : 93
केंद्रीकृत फाइलिंग: Centralised Filing: 93
केंद्रीकृत फाइलिंग प्रणाली के लाभ: -Advantages of Centralised Filing System: 93
केंद्रीकृत फाइलिंग प्रणाली के नुकसान: Disadvantages of Centralised Filing System: 93
विकेंद्रीकृत फाइलिंग प्रणाली के लाभ: -Advantages of Decentralised Filing system: 94
विकेंद्रीकृत फाइलिंग प्रणाली के नुकसान: -Disadvantages of Decentralised Filing System: 94
फाइलिंग सिस्टम का लाभ फाइलिंग सिस्टम के लाभ इस प्रकार हैं: - Advantage of Filing System: 94
3.15 फाइलिंग सिस्टम के नुकसान: - Disadvantage of Filing System: 95
3.16 वर्णानुक्रमिक: Alphabetical: 95
3.17 विषयवार: Subject wise: 96
फाइलिंगकीइसप्रणालीकेतहत, किसीविशेषविषयसेसंबंधितसभीदस्तावेजोंकोएकफाइलमेंएकसाथलायाजाताहै। ऐसादस्तावेज़विभिन्नस्रोतोंसेऔरअलग-अलगलोगोंसेआयाहोगा। यहप्रणालीतभीअपनाईजातीहैजबकिसीपत्रकाविषययासामग्रीसंवाददाताकेनामसेअधिकमहत्वपूर्णहो। प्रत्येकविषयवस्तुकोएकअलगफाइलमेंरखाजाताहै। फिरइनफाइलोंकोवर्णानुक्रममें, संख्यात्मकरूपसेयाकिसीअन्यआधारपरव्यवस्थितकियाजासकताहै। 96
3.18 न्यूमेरिकल: Numerical: 96
फाइलिंगकीइसपद्धतिकेतहत, प्रत्येकफ़ोल्डरयारिकॉर्डकोएकनंबरदियाजाताहैऔरफाइलोंकोसंख्यात्मकक्रममेंव्यवस्थितकियाजाताहैयानीप्रत्येकग्राहकयाविषयकोएकनंबरआवंटितकियाजाताहै। किसीविशेषग्राहकयाआपूर्तिकर्तायाविषयसेसंबंधितसभीकागजातउसकीविशिष्टसंख्यावालेएकफ़ोल्डरमेंरखेजातेहैं। फोल्डरकोकैबिनेटसंख्यात्मकक्रममेंव्यवस्थित कियाजाताहैऔरगाइडकार्डकाउपयोगउन्हें10 या20 केउपयुक्तसमूहोंमेंविभाजितकरनेकेलिएकियाजाताहै।इसलिए, यदिकिसीग्राहकको08 नंबरआवंटितकियाजाताहै, तोउसकेसाथजुड़ेसभीकागजातऔरदस्तावेजफ़ोल्डरसंख्या08 मेंपाएजाएंगे।इसउद्देश्यकेलिए, किसीविशेषफ़ाइलकेस्थानऔरसंदर्भकोसुविधाजनकबनानेकेलिएसूचकांककोबनाएरखनाहोगा। 96
3.19 लंबवत या सीधा: Vertical or upright: 96
3.20 लाभ: Advantages: 96
3.21 सीमा: Limitation: 97
फाइलों एवं अन्य दस्तावेजों का संचलन 97
FIVE DIGIT SYSTEM- 97
DIGITAL SYSTEM – 98
ACTION WITHIN THE BRANCH – 99
PAGE NUMBERING – 99
PART CASE FILE – 100
एकल मिसिल पद्धति (सिंगल फाइल सिस्टम)- 101

किसी मामले में कागज़ां को व्यवस्थित करना- ... 102
मिसिलों को संबद्ध तथा असंबद्ध करना- ... 102
फाइलों की सूची बनानाः ... 102
रिकार्ड (record) की गई फाइलों का अंतरण : ... 103
रिकार्ड (record) की पुनः प्राप्ति : ... 103
रिकार्डों की समीक्षा- ... 104
रिकार्ड (record) नष्ट करनाः ... 105
सांविधिक दायित्वः ... 105
रिट्रीवल पद्धति ... 105
अनुदेश ... 107
अनुक्रमणIndexing ... 108
फाइलों का अनुक्रमण: - Indexing of Files: ... 108
इंडेक्सिंग का अर्थ : - Meaning of Indexing: ... 109
अनुक्रमण के उद्देश्य: -Objects of Indexing: ... 109
सूचकांक का प्रकार: Type of Index: ... 109
(i) बुक इंडेक्स: Book Index: ... 109
(ii) स्वर सूचकांक: Vowel Index: ... 110
(iii) बाउंड बुक इंडेक्स: Bound Book Index: ... 110
(iv) लूज लीफ इंडेक्स: Loose Leaf Index ... 110
(v) कार्ड इंडेक्स या वर्टिकल कार्ड इंडेक्स: Card Index or Vertical Card Index: ... 110
(vi) विजिबल कार्ड इंडेक्स: Visible Card Index: ... 110
(vii) स्ट्रिप इंडेक्स: Strip Index: ... 111
(viii) व्हील इंडेक्स: Wheel Index: ... 111
(ix) फ्रेम्स: - Frames: ... 111
Weeding of Records अभिलेखों की निराई: ... 111
Types of Office Layout (ऑफिस लेआउट के प्रकार): ... 111
Factors to Consider in Office Layout (ऑफिस लेआउट बनाते समय ध्यान देने योग्य बातें): ... 112
2. Office Environment (ऑफिस वातावरण): ... 113
Key Components of Office Environment (ऑफिस वातावरण के प्रमुख घटक): ... 113
Importance of Office Environment (ऑफिस वातावरण का महत्व): ... 114
Differences Between Office Layout & Environment (ऑफिस लेआउट और वातावरण में अंतर): ... 114
Difference Between Office Layout and Space Management (अंतर): ... 115
Details of Each Concept ... 116
How They Work Together (दोनों का तालमेल): ... 117
Examples to Remember: ... 117
Summary: ... 117
Office Layout vs. Space Management (ऑफिस लेआउट बनाम स्पेस मैनेजमेंट) ... 117
Difference Between Office Layout and Space Management (अंतर): ... 118
Details of Each Concept ... 118
How They Work Together (दोनों का तालमेल): ... 119
Examples to Remember: ... 119
Summary: ... 120
Objectives of Office Layout (ऑफिस लेआउट के उद्देश्य): ... 120
Importance of Office Layout (ऑफिस लेआउट का महत्व): ... 121
Practical Example: ... 121
Summary (सारांश): ... 122

1. Efficient Utilization of Space (स्थान का कुशल उपयोग) 122
2. Smooth Workflow (कार्य प्रवाह में सुधार)....122
3. Employee Comfort (कर्मचारियों की सुविधा)....122
4. Flexibility (लचीलापन)....123
5. Effective Communication (प्रभावी संचार)....123
6. Safety and Security (सुरक्षा और संरक्षा) 123
7. Aesthetic Appeal (सौंदर्यपूर्ण आकर्षण)....123
8. Proper Lighting and Ventilation (सही प्रकाश और वेंटिलेशन) 124
9. Cost-Effectiveness (लागत प्रभावशीलता)....124
10. Supervision and Control (सुपरविजन और नियंत्रण) 124
11. Environmental Factors (पर्यावरणीय कारक) 124
12. Division of Departments (विभागों का विभाजन)....124
Benefits of Following These Principles (इन सिद्धांतों का पालन करने के लाभ): 125
Conclusion (निष्कर्ष): 125
Office Environment: Lighting and Ventilation (ऑफिस वातावरण: प्रकाश और वेंटिलेशन) 125
1. Lighting (प्रकाश): 125
2. Ventilation (वेंटिलेशन):....126
Relationship Between Lighting and Ventilation (प्रकाश और वेंटिलेशन के बीच संबंध):....127
Benefits of Good Lighting and Ventilation (अच्छे प्रकाश और वेंटिलेशन के लाभ):....127
Summary (सारांश): 128
1. Fire Safety (आग से सुरक्षा): 128
2. Electrical Safety (बिजली से सुरक्षा):....129
3. Ergonomic Safety (कार्य-सुविधा संबंधी सुरक्षा): 129
4. First Aid (प्राथमिक चिकित्सा):....129
5. Workplace Hazards (कार्यस्थल पर खतरों से बचाव): 129
6. Cybersecurity Safety (साइबर सुरक्षा): 130
7. Emergency Preparedness (आपातकालीन तैयारी): 130
8. Personal Safety (व्यक्तिगत सुरक्षा): 130
9. Hygiene and Cleanliness (स्वच्छता और साफ-सफाई): 130
10. Safety Signage (सुरक्षा संकेत):....131
Benefits of Safety Precautions (सुरक्षा सावधानियों के लाभ): 131
Conclusion (निष्कर्ष): 131
Meaning of Cleanliness & Sanitation (स्वच्छता और सैनिटेशन का अर्थ): 132
Importance of Cleanliness & Sanitation (स्वच्छता और सैनिटेशन का महत्व): 132
Key Areas to Focus on for Cleanliness & Sanitation (स्वच्छता और सैनिटेशन के लिए मुख्य क्षेत्र): 132
Steps to Maintain Cleanliness & Sanitation (स्वच्छता और सैनिटेशन बनाए रखने के कदम):....133
Principles of Cleanliness & Sanitation (स्वच्छता और सैनिटेशन के सिद्धांत): 133
Benefits of Good Cleanliness & Sanitation Practices (अच्छी स्वच्छता और सैनिटेशन प्रथाओं के लाभ):....134
Cleanliness Checklist for Office (ऑफिस के लिए स्वच्छता चेकलिस्ट): 134
Conclusion (निष्कर्ष): 134
Records Management (दस्तावेज़ प्रबंधन)....135
Meaning of Records Management (दस्तावेज़ प्रबंधन का अर्थ): 135
Objectives of Records Management (दस्तावेज़ प्रबंधन के उद्देश्य): 135
Importance of Records Management (दस्तावेज़ प्रबंधन का महत्व): 135
Types of Records (दस्तावेज़ों के प्रकार):....136

Steps in Records Management Process (दस्तावेज़ प्रबंधन की प्रक्रिया):..136
Principles of Records Management (दस्तावेज़ प्रबंधन के सिद्धांत): 137
Challenges in Records Management (दस्तावेज़ प्रबंधन में चुनौतियाँ):...137
Technological Tools in Records Management (तकनीकी उपकरण):..137
Conclusion (निष्कर्ष): 138
Key Features (मुख्य विशेषताएँ):...138
Purpose of Records Management (दस्तावेज़ प्रबंधन का उद्देश्य):...139
1. Efficient Information Retrieval (सूचना की त्वरित प्राप्ति): 139
2. Legal Compliance (कानूनी अनुपालन): 139
3. Cost Reduction (लागत में कमी): 139
4. Data Security (डेटा सुरक्षा):..139
5. Preservation of Important Records (महत्वपूर्ण दस्तावेज़ों का संरक्षण):..139
6. Disaster Recovery (आपदा से पुनर्प्राप्ति): 139
7. Better Decision-Making (बेहतर निर्णय लेना): 139
1. Administrative Records (प्रशासनिक दस्तावेज़):...140
2. Financial Records (वित्तीय दस्तावेज़):...140
3. Legal Records (कानूनी दस्तावेज़): 141
4. Historical Records (ऐतिहासिक दस्तावेज़): 141
5. Operational Records (संचालन संबंधी दस्तावेज़):..141
6. Personal Records (व्यक्तिगत दस्तावेज़): 141
7. Electronic Records (इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज़): 141
8. Temporary Records (अस्थायी दस्तावेज़):...142
9. Vital Records (महत्वपूर्ण दस्तावेज़):...142
10. Correspondence Records (पत्राचार दस्तावेज़):...142
Conclusion (निष्कर्ष): 142
Steps in Processing Records (दस्तावेज़ों को संसाधित करने के चरण):..143
Importance of Processing Records (दस्तावेज़ों को संसाधित करने का महत्व): 144
Conclusion (निष्कर्ष): 144
1. Simplicity (सरलता): 145
2. Accuracy (सटीकता): 145
3. Accessibility (सुलभता): 145
4. Security (सुरक्षा): 145
5. Economy (आर्थिकता):..145
6. Retention Schedule (रखरखाव अवधि): 145
7. Classification and Indexing (वर्गीकरण और सूचीकरण):..146
Filing: Essentials of a Good Filing System (अच्छी फाइलिंग प्रणाली के आवश्यक तत्व) 146
1. Simplicity (सरलता): 146
2. Accessibility (सुलभता): 146
3. Compactness (सघनता): 146
4. Flexibility (लचीलापन):...146
5. Economy (आर्थिकता):..146
6. Safety and Security (सुरक्षा और गोपनीयता): 147
7. Systematic Arrangement (व्यवस्थित व्यवस्था): 147
8. Durability (दीर्घकालिकता): 147
Objectives of Filing System (फाइलिंग प्रणाली के उद्देश्य): 147

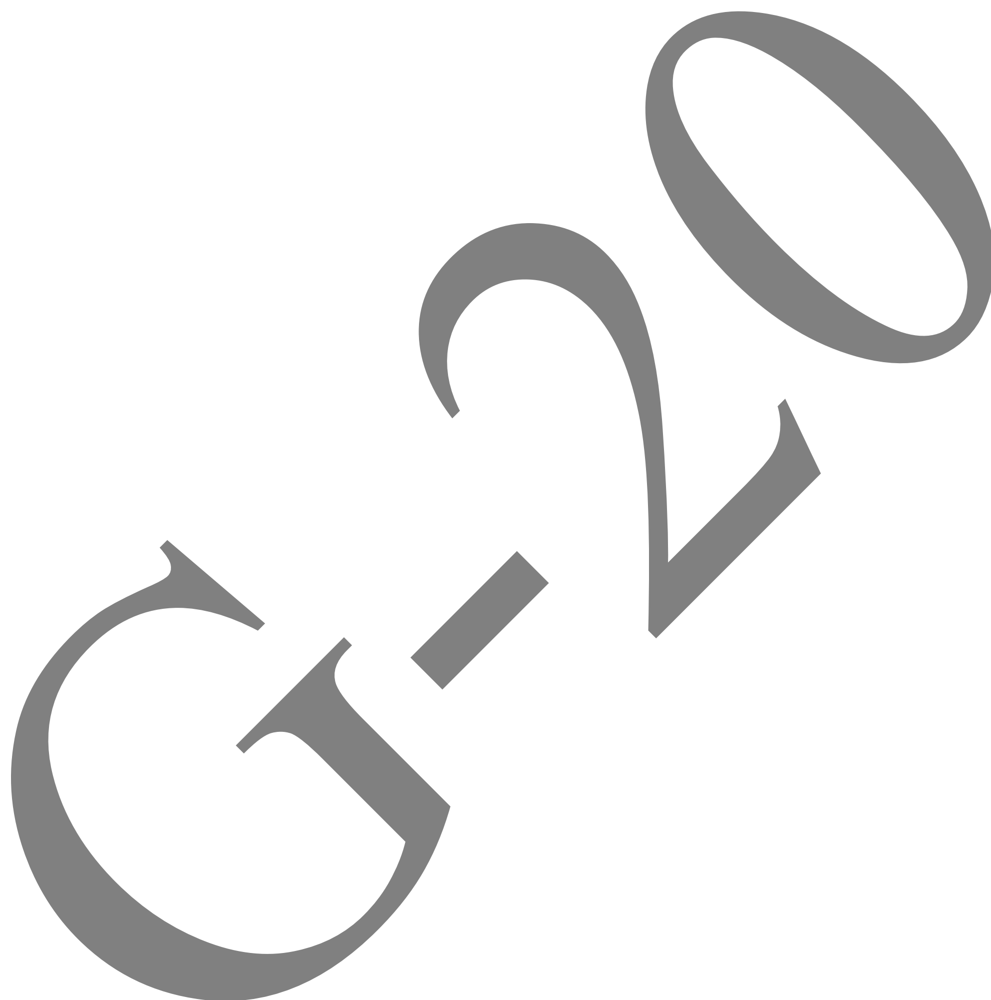
Conclusion (निष्कर्ष): 147
1. Centralized Filing (केन्द्रित फाइलिंग):..148
2. Departmentalized Filing (विभागीय फाइलिंग): 149
Key Differences (मुख्य अंतर):...149
Conclusion (निष्कर्ष): 150
Advantages of Centralized Filing (केंद्रीकृत फाइलिंग के लाभ): 150
Advantages of Departmentalized Filing (विभागीय फाइलिंग के लाभ): 151
Conclusion (निष्कर्ष): 151
Disadvantages of Filing System (फाइलिंग सिस्टम की कमियाँ) 151
1. Time-Consuming (समय लेने वाला):..152
2. Space Requirement (स्थान की आवश्यकता): 152
3. Costly Maintenance (रखरखाव में अधिक खर्च):..152
4. Security Issues (सुरक्षा समस्याएँ):..152
5. Duplication and Redundancy (डुप्लिकेशन और पुनरावृत्ति):...152
6. Misfiling and Loss (गलत फाइलिंग और हानि): 152
7. Limited Accessibility (सीमित सुलभता):...152
8. Risk of Obsolescence (अप्रचलन का जोखिम): 152
9. Environmental Concerns (पर्यावरणीय चिंताएँ):..153
Conclusion (निष्कर्ष): 153
Features of Alphabetical Records Management (विशेषताएँ): 153
Steps in Alphabetical Records Management (वर्णानुक्रमिक रिकॉर्ड प्रबंधन की प्रक्रिया):...............................153
Advantages of Alphabetical Records Management (लाभ):..154
Disadvantages of Alphabetical Records Management (कमियाँ): 154
Examples of Alphabetical Records Management (उदाहरण):..155
Applications of Alphabetical Records Management (उपयोग के क्षेत्र): 155
Conclusion (निष्कर्ष): 155
Features of Subject-Wise Records Management (विशेषताएँ):..156
Steps in Subject-Wise Records Management (प्रक्रिया):...156
Advantages of Subject-Wise Records Management (लाभ):...157
Disadvantages of Subject-Wise Records Management (कमियाँ): 157
Examples of Subject-Wise Records Management (उदाहरण): 157
Applications of Subject-Wise Records Management (उपयोग के क्षेत्र): 158
Conclusion (निष्कर्ष): 158
Numerical Records Management (संख्यात्मक रिकॉर्ड प्रबंधन) 158
Features of Numerical Records Management (विशेषताएँ):...158
Steps in Numerical Records Management (प्रक्रिया):..159
Advantages of Numerical Records Management (लाभ): 159
Disadvantages of Numerical Records Management (कमियाँ):...160
Examples of Numerical Records Management (उदाहरण): 160
Applications of Numerical Records Management (उपयोग के क्षेत्र):...160
Conclusion (निष्कर्ष): 161
Features of Vertical Filing System (विशेषताएँ): 161
Advantages of Vertical Filing System (लाभ): 162
Disadvantages of Vertical Filing System (कमियाँ): 162
Steps in Vertical Filing System (प्रक्रिया): 162

Examples of Vertical Filing System (उदाहरण):....................163
Comparison with Other Systems (अन्य प्रणालियों की तुलना): 163
Conclusion (निष्कर्ष): 164
Limitations of Records Management (रिकॉर्ड प्रबंधन की सीमाएँ):....................164
Conclusion (निष्कर्ष): 165
Advantages of Records Management (रिकॉर्ड प्रबंधन के लाभ):....................165
Limitations of Records Management (रिकॉर्ड प्रबंधन की सीमाएँ):....................166
Conclusion (निष्कर्ष): 166
इंडेक्सिंग (Indexing): अर्थ, उद्देश्य, प्रकार, रिकॉर्ड्स का छंटाई (Weeding), और रिकॉर्ड रिटेंशन शेड्यूल....................167
इंडेक्सिंग का अर्थ (Meaning of Indexing):....................167
इंडेक्सिंग के उद्देश्य (Objects of Indexing):....................167
इंडेक्स के प्रकार (Types of Index): 168
रिकॉर्ड्स का छंटाई (Weeding of Records): 168
रिकॉर्ड रिटेंशन शेड्यूल (Record Retention Schedule): 169
निष्कर्ष (Conclusion): 169
5.04 OFFICE CORRESPONDENCE- Inward & Outward Correspondence, Handling of DAK-receipts, Diarisation, action on receipts, Types of Correspondence; Office Notes, Letter of Application, Appointment Letter of enquiry, D.O. letter, Quotation etc., Circular letter, Office memorandum, Orders, Official letter, Notification, Communiqués, Specimen of each. 170
आवक और जावक पत्राचार: Inward & Outward Correspondence: 170
डीएके-रसीदों का संचालन: Handling of DAK-receipts: 170
डीएके की पावती: Acknowledgement of DAK: 170
डाक का पंजीकरण: Registration of dak: 170
डीएके का वितरण:....................170
आवक जावक अनुभाग-- 171
आवक जावक अनुभाग का उद्देश्य --....................171
आवक जावक अनुभाग का कर्तव्य 171
आवक डाक 172
प्राप्ति, खोलना तथा छँटाई ----....................172
पंजीकरणा....................172
परम गुप्त, गुप्त एवं गोपनीय डाक :- 173
कार्यालय पत्राचारOffice Correspondence....................173
कार्यालय पत्राचार: Office Correspondence: 173
कार्यालय पत्राचार का उद्देश्य: Purpose of Office Correspondence: 173
कार्यालय पत्राचार का वर्गीकरण: Classifications of Office Correspondence:....................174
पत्राचार के रूप: - Forms of Correspondence:....................174
कार्यालय पत्राचार के सिद्धांत:Principles of Office Correspondence 174
Patra-lekhan (Letter-writing)-पत्र लेखन 174
पत्र-लेखन (Letter-writing) की परिभाषा-....................174
पत्रों की उपयोगिता/महत्व....................175
पत्र लेखन एक कला है....................175
पत्र लिखने के लिए कुछ आवश्यक बातें 176
अच्छे पत्र की विशेषताएँ....................176
पत्र के भाग....................178
पत्रों के प्रकार 179
(1) अनौपचारिक-पत्र (Informal Letter) (2) औपचारिक-पत्र (Formal Letter) 179

(2) प्रार्थना पत्र/आवेदन पत्र (औपचारिक पत्र) 181
आवेदनपत्र के मुख्य भाग- 181
आवेदनपत्र के प्रकार- 182
ई-मेल (ई-पत्र) 183
ईमेल पते के घटक- 183
ईमेल की आवश्यकता- 183
पत्रलेखन व ई-मेल में अन्तर- 184
ईमेल का मुख्य भाग- 184
ईमेल के प्रकार- 185
(1) औपचारिक ईमेल- 185
औपचारिक ई-मेल करते समय ध्यान रखने योग्य बातें 185
कार्यालयी पत्र-व्यवहार 186
अंतर विभागीय टिप्पणी (आई डी नोट) – 187
(ए) ड्राफ्ट: Drafts: 188
(बी) नियमित पत्राचार: Routine Correspondence: 188
(सी) ज्ञापन: Memoranda: 188
(डी) Routine Administrative Records नियमित प्रशासनिक रिकॉर्ड: 188
(ई) डुप्लीकेट: Duplicates: 188
(च) अनुसंधान सामग्री: Research Material: 188
(छ) विविध: Miscellaneous: 189
मसौदा की प्रस्तुति 190
Anuchchhed-Lekhan (Paragraph Writing) अनुच्छेदलेखन- 196
अनुच्छेद-लेखन (Paragraph Writing) की परिभाषा 196
अनुच्छेद लिखते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए : 196
अनुच्छेद की प्रमुख विशेषताएँ 197
पत्राचार 197
व्यक्तिगत पत्र अथवा सामाजिक पत्र अथवा पारिवारिक पत्र 197
शासकीय पत्र अथवा सरकारी पत्र 197
वाणिज्य पत्र अथवा व्यावासायिक पत्र 198
वाणिज्य पत्र की विशेषता/गुण : 198
ORDER (आदेश) – 199
NOTIFICATION – 199
5.05 FORM REPORTS & SANCTIONS- Objects & Purpose of Office form, Guidelines for forms design, types of reports and returns; Purpose & Importance; Financial Sanction; Drafting of Sanction; Principles & Guidelines, Signing of Sanction lapse, Retrospective effect of Sanction 201
नोटिंग & ड्राफ्टिंग NOTING और DRAFTING 216
(Official Drafting) कार्यालयीय आलेखन- 217
आलेखन के प्रकार 217
टिप्पण 219
DRAFTING – 224
WORKING OF DRAFT – 224
पत्र (LETTERS) – 225
ऑफिस नोट्स: Office Notes: 225
ऑफिस नोट्स के उपयोग: Uses of Office Notes: 225
आवेदन पत्र: - Letter of Application 226
पूछताछ का नियुक्ति पत्र: Appointment Letter of enquiry: A 226

डी.ओ. पत्र (अर्ध-आधिकारिक पत्र): D.O. letter (Demi Official Letter 226
उद्धरण: Quotation: 226
परिपत्र: Circular: 226
पत्र: Letter: 226
ऑफिस मेमोरेंडम: Office Memorandum: 227
आदेश: Order: 227
कार्यालय आदेश: Office Orders: 227
आधिकारिक पत्र: Officials Letter: 227
अधिसूचना: Notification: 227
प्रेस विज्ञप्तियां/नोट: Press Communiques/Note: 227
संकल्प: Resolution: 228
FORMS और PROCEDURE OF COMMUNICATION – 228
DO LETTER (DEMY OFFICIAL LETTER) – 230
कार्यालय ज्ञापन (OFFICE MEMORANDUM-O.M.) – 230
अंतर विभागीय पत्र / इंटर डिपार्ट्मेंटल नोट (INTER- DEPARTMENTAL NOTE) – 230
कार्यालय आदेश (OFFICE ORDERS) – 230
REPORTS और RETURNS - 231
फॉर्म रिपोर्ट और प्रतिबंधForm Reports & Sanctions 232
प्रपत्र: Form: 232
कार्यालय प्रपत्र के उद्देश्य और उद्देश्य: Objects & Purpose of Office Form: 232
फॉर्म डिजाइन के लिए दिशानिर्देश: Guidelines for forms design: 233
रिपोर्ट और रिटर्न: -Reports & Returns: 233
(i) रिपोर्ट: Report 233
(ii) रिटर्न: Returns 233
रिपोर्ट और रिटर्न के प्रकार : -Types of reports and returns: 233
(i) प्रदर्शन रिपोर्ट और विवरणी:- Performance Report and Return:- 234
(ii) मॉनिटरिंग रिपोर्ट और रिटर्न: - Monitoring Report and Return:– 234
(iii) अपवाद रिपोर्ट: Exception Report: 234
(iv) डिमांड रिपोर्ट: Demand Report: 234
(v) योजना रिपोर्ट: Planning Report: 234
उद्देश्य और महत्व: Purpose & importance: 234
वित्तीय मंजूरी (sanction): Financial sanction 235
स्वीकृति का प्रारूपण: Drafting of sanction: 235
(ए) मंजूरी (sanction) का फॉर्म: Form of Sanction: 235
(बी) के नाम पर मंजूरी (sanction): - Sanction in the Name of: 236
(ग) उद्देश्य: -Purpose: 236
(डी) राशि: - Amount: – 236
(ई) शर्तें: - Conditions: 236
(छ) अन्य मंत्रालयों/विभागों की सहमति से जारी की गई मंजूरी (sanction): Sanction issued with the consent of otherMinistries/Departments 237
सिद्धांत और दिशानिर्देश: Principles & guidelines 238
स्वीकृति पर हस्ताक्षर: Signing of Sanction: 238
Retrospective effect of Sanction स्वीकृति का पूर्वव्यापी प्रभाव: 238
Lapse of Sanction स्वीकृति की चूक: 239
सूचनाओं का परिवहन (Flow of information)- 239
DIFFERENCE BETWEEN REPORT & RETURN 240

Theory of ‘X’ & ‘Y’/ 'X' और 'Y' का सिद्धांत: 240
Theory ‘X’/थ्योरी 'एक्स': 241
Theory of ‘Y’/ 'Y' का सिद्धांत: 241
Fish Bone diagram फिश बोन डायग्राम: 242
लाभ: Advantages: 242
नुकसान: - Disadvantages: 242



5.01 OFFICE ORGANISATION & FUNCTION- Meaning of Office, Purpose & Basic Functions, Office Organization Basics: Division of Work & Delegation, Organization Charts, Span of Management.

Office Organization & Function कार्यालय संगठन और कार्य

Meaning of Office कार्यालय का अर्थ:

एक *कार्यालय* आम तौर पर एक कमरा या अन्य क्षेत्र होता है जहां एक संगठन के कर्मचारी संगठन के उद्देश्यों और लक्ष्यों का समर्थन और एहसास करने के लिए प्रशासनिक कार्य करते हैं। "कार्यालय" शब्द किसी संगठन के भीतर विशिष्ट कर्तव्यों के साथ एक स्थिति को भी इंगित कर सकता है।

ऑफिस से तात्पर्य उन लोगो से है जहां कुछ लोग मिलकर लिपिकीय (clerical) कार्य करते है और इसमें सूचनाओ को एकत्र करना उसे प्रोसेस करना और डिस्ट्रीबियूट करना शामिल है।

आफिस से तात्पर्य उस स्थान से है जहां पर लिपिकीय कार्य (clerical work) किया जाता है या जहां पर पेपर से जुडे हुए सभी प्रकार के कार्य जैसे पत्र, पत्राचार (correspondence), files, records इत्यादि को मैंटेन किया जाता है। या इससे संबंधित कार्य किया जाता है। यह एक केंद्रिय स्थान (central place) होता है जहा लिपिकीय कार्यो की छटनी की जाती है और उसे आपसी सहयोग के माध्यम से पूरा किया जाता है | इसे कंट्रोल किया जाता है और इसका प्रभाव पूरे संगठन (organization) पर पडता है। इसके अलावा पूरे संगठन के नियंत्रण से संबंधित कार्य किये जाते हैं |

George R. Terry के अनुसार ऑफिस वह स्थान है जहां सूचनाओं को एकत्र किया जाता है और उसकी छंटनी की जाती है और सूचनाओं को वितरित किया जाता है | दूसरे शब्दों में जहां पर संगठन से जुडे हुये mechanism को कंट्रोल किया जाता है। इसके अलावा जहां सूचनाए इकट्ठा (collect), प्रक्रिया, स्टोर और बाटीं जाती है वह ऑफिस कहलाता है।

मिल स्टैनफोर्ड के अनुसार – कार्यालय, व्यावसायिकता , प्रशासनिक केंद्र है |

Purpose of Office कार्यालय का उद्देश्य:

एक कार्यालय का मुख्य उद्देश्य अपने काम करने वालों को अपना काम करने में सहायता करना है - अधिमानतः न्यूनतम लागत पर और अधिकतम संतुष्टि के लिए। अलग-अलग लोगों के अलग-अलग कार्यों और गतिविधियों को करने के साथ, हालांकि, सही ऑफिस स्पेस का चयन करना हमेशा आसान नहीं होता है।

1. कार्यस्थल और कार्यालय डिजाइन में निर्णय लेने में सहायता करने के लिए, तीन अलग-अलग प्रकार के कार्यालय रिक्त स्थान –

(i) कार्य स्थान,

(ii) बैठक स्थान और

(iii) समर्थन स्थान में अंतर किया जा सकता है। नए, या विकासशील व्यवसाय के लिए, दूरस्थ उपग्रह कार्यालय और प्रोजेक्ट रूम, सर्विस्ड कार्यालय एक सरल समाधान प्रदान कर सकते हैं और सभी पूर्व प्रकार के स्थान प्रदान कर सकते हैं

Basic function of Office कार्यालय के बुनियादी कार्य

पुराने संकल्पना(concept) के अनुसार ऑफिस कार्य रिकार्ड (record) से जुडा है जिसमें रिकार्ड तैयार करना, उसे प्रयोग मे लाना और संभाल कर रखना जिसमें की वह भविष्य में काम आ सकें। वर्तमान में संचार (communication), mechanical data processing तथा प्लानिंग़ ऑफिस के क्रिया कलापों में शामिल किया गया है | जिसमें ऑफिस के कार्यों में औपचारिक सूचनाओं को शामिल किया जाता है |इसके आधार पर प्रोडक्शन से संबंधित लिखित रिकार्ड तथा रिपोर्ट इतादि को शामिल कियाजाता है और इसी के अनुसार प्रबंधकीय नियंत्रक का कार्य होता है | प्रत्येक ऑफिस का कार्य अलग-अलग है जो कि उसके क्रिया कलापों के ऊपर निर्भर करता है |

Leffingwell और Robindon के अनुसार ऑफिस कार्य का संबंध रिकार्ड (record) और उसकी गणना के साथ - साथ संचार (communication) तथा प्लानिंग़ और scheduling से है। प्रत्येक ऑफिस का कार्य एक दूसरे के उद्देश्यों से जुडा है। ऑफिस के कार्यो में प्राकृतिक रूप से बहुत कम अंतर होता है।

ऑफिस के अंदर क्लर्क के द्वारा या ऑफिस के ऑफिसर द्वारा किये गये कार्यो को ऑफिस कार्य की श्रेणी में रखा जाता है। इसके अलावा फेक्ट्री के अंदर फोरमेन के द्वारा किया जाने वाला कार्य भी आफिस वर्क के अंतर्गत शामिल है। प्रारंभिक तौर पर ऑफिस का कार्य रिकार्ड बनाना या तैयारकरना, उन्हे संभाल कर रखना तथा उसे प्रयोग में लाना है | रोड पर सेल्समेन के कार्य को भी इसी श्रेणी में रखा जाता है | इसलिये आफिस का प्रारंभिक कार्य रिकार्ड तैयार करना इसे रखना और प्रयोग में लाना होता है। इसमे खरीददारी, accounting, selling तथा पत्राचार (correspondence) सभी प्रकार के इंनवेनटरी, लिखित तथा छापे गये मेमोरेंडम इत्यादि को शामिल किया गया है।

विभिन्न रिसर्चो से पता चला है कि आफिस के कार्यो में लगने वाला कुल समय का एक हिस्सा टायपिंग और duplicating से संबंधित क्रिया कलापो मे लगता है और 1/3 समय फाइलिंग, इंडेक्सिंग, checking, mailing (पत्राचार) और संचार (communication) में लगता है। आफिस कार्य को मापना एक कठिन कार्य है जिसके निम्नलिखित कारण है।

1- ऑफिस के कार्य चूकि मानसिक कार्य (mental work) की श्रेणी में आता है इसलिये इसका मापन कठिन है।
2- एक ऑफिस से दूसरे आफिस के कार्यो की पद्धति बदल जाती है।
3- ऑफिस कार्य में निरंतरता नहीं होती है अर्थात अनिमितता (irregularity) रहती है।
4- ऑफिस कार्य में विभिन्न प्रकार के आपरेशन होने के कारण इन्हे stenderized (मानकीकृत) करना भी कठिन होता है |

इसलिये ऑफिस का कार्य सही तरीके से मापा नहीं जा सकता या उसे फिस्क नहीं किया जा सकता |

एक आधुनिक कार्यालय के कार्यों को दो भागों में विभाजित किया जा सकता है –

(i) प्राथमिक या बुनियादी कार्य और
(ii) सहायक या प्रशासनिक प्रबंधन कार्य। ये कार्य व्यवसाय/कार्य की प्रकृति के बावजूद प्रत्येक व्यावसायिक इकाई के लिए लगभग सामान्य हैं।

(i) Primary or Basic Functionsप्राथमिक या बुनियादी कार्य:

वे कार्य जो प्राथमिक रूप से सूचना, संग्रह और रिकॉर्ड बनाने, व्यवस्था, विश्लेषण आदि पर केंद्रित होते हैं, प्राथमिक या बुनियादी कार्य कहलाते हैं। प्राथमिक या बुनियादी कार्यों की चर्चा नीचे की गई है:

(ए) Receiving & collecting Information सूचना प्राप्त करना और एकत्र करना:

विभिन्न प्रकार के स्रोतों से विभिन्न प्रकार की जानकारी प्राप्त करना और एकत्र करना कार्यालय का प्राथमिक कार्य है। कोई भी जानकारी दो स्रोतों से प्राप्त होती है - (i) आंतरिक (पत्र, चालान, परिपत्र, नोटिस, मेमो आदि) और (ii) बाहरी (आपूर्तिकर्ता, ग्राहक, सरकार, बैंक, डाकघर आदि)।

(बी) Processing and arranging information सूचना का प्रसंस्करण और व्यवस्था करना:

यह कार्यालय का सबसे महत्वपूर्ण कार्य है। एकत्र और दर्ज की गई जानकारी का उपयोग किसी संगठन में निर्णय लेने और अन्य उद्देश्यों के लिए तुरंत नहीं किया जा सकता है। इसलिए, इसे प्रक्रियाओं और व्यवस्थित करने की आवश्यकता है। प्रोसेसिंग की जानकारी में शामिल हैं - (i) नोट्स तैयार करना, (ii) सॉर्ट करना, (iii) एडिटिंग। ऐसी सभी सूचनाओं को व्यवस्थित तरीके से व्यवस्थित किया जाना है ताकि जब भी आवश्यकता हो, उन्हें आसानी से प्राप्त किया जा सके।

(सी) सूचना की आपूर्तिSupply of Information:

सूचना की व्यवस्था और विश्लेषण के बाद, यह प्रबंधन में आपूर्ति के लिए तैयार है। यह जब भी आवश्यकता होती है अपने सदस्य को आवश्यक जानकारी प्रदान करता है। यह जानकारी *निर्णय लेने की प्रक्रिया में मदद करती है।*

(डी) अभिलेखों का प्रतिधारणRetention of Records:

प्रतिधारण को ' भविष्य के संदर्भ के लिए अभिलेखों के संरक्षण ' के रूप में परिभाषित किया गया है। इसमें भविष्य के संदर्भ के लिए अभिलेखों का संग्रह, संरक्षण, वर्गीकरण और संरक्षण शामिल है। इसे फाइलों, कंप्यूटरों आदि में रखा जाता है। प्रत्येक रिकॉर्ड में जीवन की एक विशिष्ट अवधि होती है। इसे इसके महत्व के अनुसार वर्गीकृत और संरक्षित किया जाता है। रिकॉर्ड का प्रतिधारण संगठन की प्रकृति पर निर्भर करता है। कार्यालय की दक्षता अभिलेखों के रखरखाव पर निर्भर करती है।

(ii) सहायक या प्रशासनिक प्रबंधन कार्य Auxiliary or Administrative Management Function:

प्रबंधन का यह वर्ग संबंधित है - प्रशासन, जनसंपर्क, प्रबंधन प्रक्रिया आदि। कार्यालय के सहायक या प्रशासनिक प्रबंधन कार्य की चर्चा नीचे की गई है:

(ए) प्रबंधन प्रक्रियाManagement process: किसी भी व्यवसाय को सफल बनाने के लिए एक अच्छे प्रबंधन की आवश्यकता होती है। कार्यालय प्रभावी प्रबंधन में मदद करता है। इसमें शामिल हैं –

(i) नियोजन,

(ii) आयोजन,

(iii) स्टाफिंग,

(iv) निर्देशन और

(v) नियंत्रण। यह संगठन के सुचारू संचालन में मदद करता है।

(बी) जनसंपर्कPublic relations: किसी संगठन के अच्छे और स्वस्थ कार्य के लिए, संगठन **के** अच्छे जनसंपर्क की अत्यधिक आवश्यकता होती है। जनसंपर्क का मुख्य उद्देश्य संगठन को उन सभी लोगों के लिए भरोसेमंद बनाना है जो इसके सभी कार्यों में इससे निपटते हैं।

(सी) कार्यालय प्रणाली और प्रक्रिया का विकासDevelopment of office system and procedure: प्रत्येक कार्यालय एक निश्चित कार्यालय प्रणाली और एक निश्चित दिनचर्या विकसित करता है। यह कार्यालय के कार्यों के सुचारू प्रवाह और कामकाज में मदद करता है। प्रणाली को कार्यालय कार्य या कार्यालय प्रक्रिया की प्रक्रिया के रूप में भी जाना जाता है।

(डी) संपत्ति की सुरक्षाSafe guarding the assets: सभी चल और अचल संपत्ति, दस्तावेजों और कार्यालय के रिकॉर्ड को संरक्षित और संरक्षित करने की आवश्यकता है। इन संपत्तियों को बीमा पॉलिसियों, लॉकर आदि के माध्यम से संरक्षित किया जाता है।

(ई) फॉर्म डिजाइनिंग और नियंत्रणForm designing and control: एक कार्यालय कार्यालय प्रबंधन के लिए आवश्यक कई प्रकार के फॉर्म को डिजाइन, विकसित और तैयार करता है। यह वर्गीकृत तरीके से अधिकतम लाभ और अधिकतम डेटा की रिकॉर्डिंग प्राप्त करने में मदद करता है। ये कार्यालय प्रपत्र सूचना के संग्रह और भंडारण (store) के लिए महत्वपूर्ण उपकरण हैं। कार्यालय प्रपत्र कार्यालय के प्रकार और वर्ग को भी दर्शाता है।

(च) स्टेशनरी और आपूर्ति की खरीदPurchasing of stationery and supplies: कार्यालय के काम करने के लिए कार्यालय स्टेशनरी और आपूर्ति आवश्यक है। यह दक्षता बढ़ाने और किए गए कार्यों की गुणवत्ता में सुधार करने में मदद करता है। कार्यालय को कार्यालय की आवश्यकता के अनुसार सही प्रकार की स्टेशनरी और आपूर्ति खरीदने में ध्यान देना चाहिए।

(छ) कार्यालय फर्नीचर और मशीन खरीदनाPurchasing office furniture and machine: एक कार्यालय को कुशल प्रदर्शन के लिए विभिन्न प्रकार के कार्यालय फर्नीचर और मशीन की आवश्यकता होती है। काम की मात्रा, गुणवत्ता, निरंतरता और पूर्णता मूल रूप से कार्यालय फर्नीचर और मशीन जैसी संपत्तियों की क्षमता और गुणवत्ता पर निर्भर करती है। यह काम करने के तरीके को बढ़ाता है।

(ज) कार्मिक कार्यPersonnel function: कार्यालय भर्ती, प्रशिक्षण, नियुक्ति, कर्मचारियों को बढ़ावा देने आदि से भी संबंधित है। कर्मचारी संगठन की सफलता में मदद करते हैं। कर्मचारी के बिना कोई भी कार्यालय कार्य नहीं कर सकता है।

आफिस कार्य को बढाने वाले फेक्टर -

आधुनिक अर्थव्यवस्था मे बदलाव के कारण आफिस के कार्यों में भी तेजी से बदलाव हो रहे है जिसके कारण क्रिया कलाप और औद्योगिक क्रांती तेजी से बढ़ रही है। जिसका प्रभाव आफिस कार्यो पर पड रहा है और उन पर तेजी से बदलाव आ रहा हैं। आफिस कार्य को प्रभावित करने वाले फेक्टर निम्निलिखित है।

1- बिजनेस की जटिलता और इसके प्रकार के वृद्धि के कारण आफिस कार्यो में भी बदलाव आ रहे हैं।
2- मेनेजमेंट भी सही तरीके से कार्य को अंजाम देने के लिये aware है और बिजनेस आपरेशन में त्वरित सूचना पहुचाने की आवश्यकता है जिस से की इंटेलिजेंट डिसिजन लिये जा सके।
3- आधुनिक समय में स्वतंत्र रूप से रिसर्च एंड डेवलपमेंट का कार्य बिजनेस हाउस मे किया जा रहा है जिसमें मार्केटिंग, प्रोडक्ट और मेनूफेक्चरिंग प्रोसेस लागू है जिसका परिणाम अतिरिक्त आफिस कार्य में शामिल किया जा रहा है।
4- सरकारी सूचनाओं में तेजी से वृद्धि और बदलाव हो रहा है जिसके कारण आफिस के कार्य बढ़ रहे हैं। सरकारी सूचनायेंजैसेइनकम टैक्स, सेल्स टैक्स, प्रॉविडेंट फंड तथा वित्तीय स्टेटमेंट आदि कार्य भी शामिल हैं |
5- ऑफिस के कार्यों में वृद्धि का एक और कारण सर्विस –सेकटर है जैसे बैंकिंग , इंस्युरेंस, एडवर्टाइसिंग आदि |
6- आधुनिकता मे वृद्धि के कारण आफिस के कार्य बढ रहे हैं और इसकी जरूरतें भी बदल रही है।(failure of modernisation)

ऑफिस के कार्यकलाप (OFFICE ACTIVITES)-

प्रत्येक आफिस का अपना एक व्यक्तित्व होता है जो वर्तमान आफिस के व्यक्तित्तव को दर्शाता है जो उसके उद्देश्यों को प्रदर्शित करता है I उत्पादन (Manufacturing) ऑफिस का प्रोफाइल सेल आफिस के प्रोफाइल से अलग होता है| इसी प्रकार अकाउंट आफिस, आर. एण्ड डी आफिस से अलग होता है I यद्यपी आफिस अलग अलग होता है परन्तु बहुत सारी क्रिया कलाप आफिस मे एक जैसी होती है तो इस प्रकार है।

1- DICTATION
2- टायपिंग
3- प्रिंटिंग
4- COPYING
5- फाइलिंग
6- संचार (COMMUNICATION)
7- RECORD DISPOSAL
8- प्रक्रिया होने वाली INCOMING और OUTGOING MAILS
9- रिकार्ड (RECORD) को रखना
10- TRANSCRIPTION

ऑफिस के उद्देश्य (Purpose of office)-

ऑफिस का मुख्य उद्देष्य रिकार्ड और कम्यूनिकेट से संबंधित सेवाओ को प्रदान करना होता है वास्तव में एक आफिस माध्यम काम करता है I इसके अलावा संगठन के अंदर विभिन्न एक्टिविटी को निर्देशन करना और कारडिनेट करना इसकी जिम्मेदारी है।यह हियूमन बाडी में ब्रेन की तरह कार्य करता हैं आफिस का मेन उद्देष्य निम्न है।

1- विभिन्न डिपार्टमेंट के साथ उनके क्रिया कलापो के संबंध में निर्देश देना और कार्डिनेट करना।
2- बिजनेस से संबंधित नीतियां / पालिसी तैयार करना और उसे लागू करना
3- बिजनेस से संबंधित सभी प्रकार के रिकार्ड को सुरक्षित करना।
4- एकाउंट, वैद्यानिक आदेश और इससे संबंधित बुक्स इत्यादि को मेंटेन करने की जिम्मेदारी की होती है।

ऑफिस प्रक्रियाएं (Office Procedures)

नीचे ऑफिस में काम करने की सामान्य प्रक्रियाओं को सरल तरीके से बताया गया है। हिंदी में समझाने के साथ-साथ महत्वपूर्ण शब्दों का अंग्रेजी अनुवाद भी दिया गया है ताकि याद करना आसान हो।

---

1. कार्यालय समय (Office Hours)

- **काम के घंटे** (Working Hours): ऑफिस में काम करने का समय जैसे 9:00 AM से 6:00 PM।
- **ब्रेक टाइम** (Break Time): लंच या चाय के लिए निर्धारित समय।

- **ओवरटाइम** (Overtime): सामान्य समय के बाद किए गए काम का प्रावधान।

---

2. उपस्थिति (Attendance)

- **हाज़िरी रजिस्टर** (Attendance Register): समय पर आने और जाने के लिए हस्ताक्षर करना या कार्ड स्वाइप करना।
- **छुट्टी आवेदन** (Leave Application): छुट्टी के लिए आवेदन कैसे करना है।
- **देर से आने के नियम** (Late Coming Rules): देरी से आने पर क्या करना होगा।

---

3. ड्रेस कोड (Dress Code)

- **औपचारिक पोशाक** (Formal Dress): ऑफिस के लिए उपयुक्त कपड़े।
- **अनौपचारिक पोशाक** (Casual Dress): यदि अनुमति हो तो सामान्य कपड़े।
- **सुरक्षा उपकरण** (Safety Equipment): यदि कार्य स्थल पर आवश्यक हो।

---

4. संचार (Communication)

- **आंतरिक संचार** (Internal Communication): सहकर्मियों या बॉस से बात करने के लिए ईमेल या चैट का उपयोग।
- **बाहरी संचार** (External Communication): ग्राहकों या क्लाइंट्स से पेशेवर ढंग से बात करना।
- **मीटिंग** (Meeting):
  - **एजेंडा** (Agenda): मीटिंग में चर्चा करने के विषय।
  - **मिनट्स ऑफ मीटिंग** (Minutes of Meeting): बैठक के नोट्स बनाना।

---

5. दस्तावेज़ प्रबंधन (Document Management)

- **फाइलिंग सिस्टम** (Filing System): दस्तावेज़ों को सही जगह पर रखना।
- **डिजिटल रिकॉर्ड्स** (Digital Records): कंप्यूटर पर डेटा सुरक्षित रखना।
- **श्रेणीबद्ध करना** (Organizing): दस्तावेजों को क्रम से लगाना।

---

6. सुरक्षा और गोपनीयता (Security and Privacy)

- **पासवर्ड प्रबंधन** (Password Management): कंप्यूटर और डेटा को सुरक्षित रखने के लिए पासवर्ड का उपयोग।

- **गोपनीयता नीति** (Confidentiality Policy): संवेदनशील जानकारी को सुरक्षित रखना।
- **सीसीटीवी निगरानी** (CCTV Monitoring): ऑफिस में सुरक्षा के लिए कैमरे का उपयोग।

---

7. आगंतुक प्रबंधन (Visitor Management)

- **रजिस्ट्रेशन लॉग** (Registration Log): ऑफिस में आने वाले व्यक्तियों का रिकॉर्ड।
- **आईडी चेक** (ID Check): विज़िटर की पहचान सुनिश्चित करना।
- **वेटिंग एरिया** (Waiting Area): आगंतुकों के बैठने की व्यवस्था।

---

8. आपातकालीन प्रक्रियाएं (Emergency Procedures)

- **फायर ड्रिल** (Fire Drill): आग लगने पर सुरक्षा अभ्यास।
- **प्राथमिक चिकित्सा** (First Aid): चोट लगने पर प्राथमिक उपचार।
- **निकास मार्ग** (Exit Routes): आपात स्थिति में बाहर निकलने का रास्ता।

---

9. ऑफिस उपकरण का उपयोग (Office Equipment Usage)

- **प्रिंटर/स्कैनर** (Printer/Scanner): दस्तावेज़ छापने और स्कैन करने का तरीका।
- **फोन सिस्टम** (Phone System): ऑफिस कॉल्स का संचालन।
- **कंप्यूटर उपयोग नीति** (Computer Usage Policy): कंप्यूटर का सही उपयोग।

याद रखने के आसान टिप्स (Easy Tips for Remembering):

1. छोटे हिस्सों में पढ़ें और रिवीजन करें।
2. फ्लैशकार्ड्स बनाएं, जिसमें हिंदी और अंग्रेजी दोनों हों।
3. दिन-प्रतिदिन की ऑफिस गतिविधियों से इसे जोड़ें।
4. नोट्स बनाकर दीवार पर लगाएं।

उदाहरण:

- "मीटिंग के नोट्स बनाना" → "Minutes of Meeting लिखना।"
- "देर से आना" → "Late Coming Policy ध्यान में रखना।"

Office Organisation & Functions

ऑफिस ऑर्गनाइजेशन (Office Organisation) का मतलब है कार्यालय में काम को सही ढंग से व्यवस्थित और प्रबंधित करना। यह सुनिश्चित करता है कि सभी कार्य सही समय पर और प्रभावी तरीके से पूरे हों।
Functions (कार्य) का उद्देश्य ऑफिस के मुख्य कार्यों और उद्देश्यों को पूरा करना होता है।

---

1. ऑफिस ऑर्गनाइजेशन क्या है? (What is Office Organisation?)

ऑफिस ऑर्गनाइजेशन का मतलब है ऑफिस के कार्यों, संसाधनों (Resources), और कर्मचारियों (Staff) को व्यवस्थित तरीके से प्रबंधित करना। यह प्रबंधन (Management) की कुशलता और कार्यों की गति को बढ़ाता है।

---

2. ऑफिस ऑर्गनाइजेशन के प्रमुख तत्व (Key Elements of Office Organisation)

1. **संचार (Communication):**
    - कर्मचारियों के बीच सूचनाओं का आदान-प्रदान।
    - लिखित, मौखिक, और डिजिटल माध्यम का उपयोग।
2. **नियोजन (Planning):**
    - कार्यों और उद्देश्यों को पहले से तय करना।
    - समय-सीमा (Deadlines) निर्धारित करना।
3. **संगठन संरचना (Organizational Structure):**
    - **लक्ष्य (Goals):** ऑफिस के उद्देश्य।
    - **डिपार्टमेंट्स (Departments):** कार्यों के अनुसार विभागों में बंटवारा।
4. **कर्मचारी प्रबंधन (Employee Management):**
    - कर्मचारियों की भूमिका तय करना।
    - उनकी जिम्मेदारियों (Responsibilities) और काम का वितरण।
5. **प्रबंधन (Management):**
    - काम की निगरानी (Supervision)।
    - कर्मचारियों को मार्गदर्शन (Guidance) देना।

---

3. ऑफिस के मुख्य कार्य (Functions of Office)

a. प्रशासनिक कार्य (Administrative Functions):

- **रिकॉर्ड रखना (Record Keeping):**
  ऑफिस से जुड़े सभी महत्वपूर्ण दस्तावेज और फाइलों को संभालना।
- **संचार (Communication):**
  कर्मचारियों और बाहरी लोगों के साथ जानकारी साझा करना।
- **कार्य की निगरानी (Supervision):**
  यह सुनिश्चित करना कि सभी कार्य सुचारू रूप से पूरे हो रहे हैं।

b. वित्तीय कार्य (Financial Functions):

- **खर्च प्रबंधन (Expense Management):**
  ऑफिस के खर्चों को नियंत्रित करना।
- **वेतन वितरण (Salary Distribution):**
  कर्मचारियों को समय पर वेतन देना।

c. जनशक्ति प्रबंधन (Human Resource Management):

- **भर्ती और चयन (Recruitment & Selection):**
  योग्य कर्मचारियों की नियुक्ति।
- **प्रशिक्षण (Training):**
  कर्मचारियों को कार्य कुशलता बढ़ाने के लिए ट्रेनिंग देना।
- **प्रदर्शन मूल्यांकन (Performance Evaluation):**
  कर्मचारियों के काम का मूल्यांकन।

d. क्रियात्मक कार्य (Operational Functions):

- **कार्य प्रबंधन (Work Management):**
  समय पर कार्यों का निष्पादन।
- **गुणवत्ता नियंत्रण (Quality Control):**
  उत्पादों या सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करना।
- **डिलीवरी (Delivery):**
  उत्पाद या सेवा को सही समय पर ग्राहकों तक पहुंचाना।

e. ग्राहक सेवा (Customer Service):

- ग्राहकों की शिकायतों का समाधान।
- बेहतर अनुभव प्रदान करना।

4. एक अच्छा ऑफिस संगठन कैसा होता है? (Characteristics of a Good Office Organisation)

1. **स्पष्ट लक्ष्य (Clear Objectives):**
   हर कर्मचारी को पता हो कि उनका लक्ष्य क्या है।
2. **कार्य विभाजन (Division of Work):**
   काम को सही ढंग से विभाजित करना।
3. **प्रभावी संचार (Effective Communication):**
   सभी सूचनाएं समय पर साझा करना।
4. **समन्वय (Coordination):**
   सभी विभागों और कर्मचारियों के बीच तालमेल।
5. **लचीलापन (Flexibility):**
   बदलाव को अपनाने की क्षमता।

---

5. याद रखने के आसान तरीके (Easy Tips for Remembering)

1. मुख्य शब्दों को फ्लैशकार्ड में लिखें:
   - जैसे "Communication → संचार"
   - "Supervision → निगरानी"
2. पॉइंट्स को छोटे हिस्सों में बांटकर पढ़ें।
3. उदाहरण के साथ समझें:
   - अगर "Record Keeping" का मतलब समझना हो, तो ऑफिस में दस्तावेज़ संभालने की प्रक्रिया को ध्यान में लाएं।

ऑफिस का मतलब (Meaning of Office)

ऑफिस एक ऐसा स्थान है जहाँ प्रबंधकीय, प्रशासनिक (administrative), और व्यावसायिक (business) कार्य किए जाते हैं। यह एक संगठन (organization) का केंद्र (center) होता है, जहाँ विभिन्न कार्यों की योजना बनाई जाती है, क्रियान्वित (executed) किया जाता है और उनका प्रबंधन (management) किया जाता है।

सरल शब्दों में:
ऑफिस वह जगह है जहाँ कंपनी या संगठन के सभी महत्वपूर्ण काम पूरे होते हैं, जैसे - रिकॉर्ड रखना, योजना बनाना, संचार करना और निर्णय लेना।

ऑफिस का उद्देश्य (Purpose of Office)

ऑफिस का मुख्य उद्देश्य संगठन के कार्यों को प्रभावी और सुचारू (smooth) रूप से चलाना होता है। नीचे ऑफिस के उद्देश्यों को सरल शब्दों में बताया गया है:

1. नियोजन (Planning)

- भविष्य के लिए कार्यों की योजना बनाना।
- लक्ष्य (goals) तय करना।

2. संचार (Communication)

- कर्मचारियों और ग्राहकों के बीच सूचनाओं का आदान-प्रदान।
- सभी जानकारी को सही तरीके से साझा करना।

3. समन्वय (Coordination)

- विभिन्न विभागों (departments) और कर्मचारियों के बीच तालमेल बनाना।
- सभी कार्यों को सही दिशा में ले जाना।

4. रिकॉर्ड रखना (Record Keeping)

- महत्वपूर्ण दस्तावेज और डेटा को सुरक्षित रखना।
- भविष्य में जानकारी के लिए दस्तावेज संभालना।

5. निर्णय लेना (Decision Making)

- संगठन के लिए सही निर्णय लेना।
- समस्याओं का समाधान करना।

6. निगरानी (Supervision)

- यह सुनिश्चित करना कि सभी कर्मचारी अपना काम सही तरीके से कर रहे हैं।
- ऑफिस के कामों की नियमित जांच।

7. ग्राहक सेवा (Customer Service)

- ग्राहकों की समस्याओं को हल करना।
- उन्हें बेहतर सेवाएं प्रदान करना।

ऑफिस की मुख्य विशेषताएं (Key Features of Office):

1. **व्यवस्थित कार्य (Organized Work):**
   सभी कामों को व्यवस्थित तरीके से करना।
2. **संचार केंद्र (Communication Hub):**
   ऑफिस जानकारी और सूचनाओं का केंद्र होता है।
3. **कार्य विभाजन (Division of Work):**
   अलग-अलग कामों को अलग-अलग लोगों में बांटना।
4. **संसाधन प्रबंधन (Resource Management):**
   ऑफिस में समय, पैसा और अन्य संसाधनों का सही उपयोग।

याद करने के आसान तरीके (Easy Tips to Remember):

1. **फ्लोचार्ट बनाएं:**
   ऑफिस के उद्देश्यों को एक डायग्राम के रूप में बनाएं।
   उदाहरण:
   - **प्लानिंग → निर्णय → संचार → निगरानी।**
2. **प्रमुख शब्द याद करें:**
   - नियोजन (Planning)
   - संचार (Communication)
   - रिकॉर्ड रखना (Record Keeping)
   - निर्णय लेना (Decision Making)
3. **उदाहरण से समझें:**
   मान लीजिए, आपके स्कूल का ऑफिस क्या करता है:
   - फीस का रिकॉर्ड रखता है।
   - परीक्षा की तारीख की योजना बनाता है।
   - छात्रों और अभिभावकों से संपर्क करता है।

ऑफिस का मतलब (Meaning of Office)

ऑफिस एक ऐसा स्थान है जहाँ प्रबंधकीय, प्रशासनिक (administrative), और व्यावसायिक (business) कार्य किए जाते हैं। यह एक संगठन (organization) का केंद्र (center) होता है, जहाँ विभिन्न कार्यों की योजना बनाई जाती है, क्रियान्वित (executed) किया जाता है और उनका प्रबंधन (management) किया जाता है।

सरल शब्दों में:

ऑफिस वह जगह है जहाँ कंपनी या संगठन के सभी महत्वपूर्ण काम पूरे होते हैं, जैसे - रिकॉर्ड रखना, योजना बनाना, संचार करना और निर्णय लेना।

ऑफिस का उद्देश्य (Purpose of Office)

ऑफिस का मुख्य उद्देश्य संगठन के कार्यों को प्रभावी और सुचारू (smooth) रूप से चलाना होता है। नीचे ऑफिस के उद्देश्यों को सरल शब्दों में बताया गया है:

1. नियोजन (Planning)

- भविष्य के लिए कार्यों की योजना बनाना।
- लक्ष्य (goals) तय करना।

2. संचार (Communication)

- कर्मचारियों और ग्राहकों के बीच सूचनाओं का आदान-प्रदान।
- सभी जानकारी को सही तरीके से साझा करना।

3. समन्वय (Coordination)

- विभिन्न विभागों (departments) और कर्मचारियों के बीच तालमेल बनाना।
- सभी कार्यों को सही दिशा में ले जाना।

4. रिकॉर्ड रखना (Record Keeping)

- महत्वपूर्ण दस्तावेज और डेटा को सुरक्षित रखना।
- भविष्य में जानकारी के लिए दस्तावेज संभालना।

5. निर्णय लेना (Decision Making)

- संगठन के लिए सही निर्णय लेना।
- समस्याओं का समाधान करना।

6. निगरानी (Supervision)

- यह सुनिश्चित करना कि सभी कर्मचारी अपना काम सही तरीके से कर रहे हैं।
- ऑफिस के कामों की नियमित जांच।

7. ग्राहक सेवा (Customer Service)

- ग्राहकों की समस्याओं को हल करना।
- उन्हें बेहतर सेवाएं प्रदान करना।

ऑफिस की मुख्य विशेषताएं (Key Features of Office):

1. **व्यवस्थित कार्य (Organized Work):**
   सभी कामों को व्यवस्थित तरीके से करना।
2. **संचार केंद्र (Communication Hub):**
   ऑफिस जानकारी और सूचनाओं का केंद्र होता है।
3. **कार्य विभाजन (Division of Work):**
   अलग-अलग कामों को अलग-अलग लोगों में बांटना।
4. **संसाधन प्रबंधन (Resource Management):**
   ऑफिस में समय, पैसा और अन्य संसाधनों का सही उपयोग।

याद करने के आसान तरीके (Easy Tips to Remember):

1. **फ्लोचार्ट बनाएं:**
   ऑफिस के उद्देश्यों को एक डायग्राम के रूप में बनाएं।
   उदाहरण:
   - **प्लानिंग → निर्णय → संचार → निगरानी।**
2. **प्रमुख शब्द याद करें:**
   - नियोजन (Planning)
   - संचार (Communication)
   - रिकॉर्ड रखना (Record Keeping)
   - निर्णय लेना (Decision Making)
3. **उदाहरण से समझें:**
   मान लीजिए, आपके स्कूल का ऑफिस क्या करता है:
   - फीस का रिकॉर्ड रखता है।
   - परीक्षा की तारीख की योजना बनाता है।
   - छात्रों और अभिभावकों से संपर्क करता है।

Basic Functions of an Office

ऑफिस के बुनियादी (Basic) कार्य ऐसे कार्य होते हैं जो किसी भी संगठन (Organization) को सुचारू रूप से चलाने के लिए आवश्यक होते हैं। इन्हें मुख्य रूप से दो भागों में बांटा जा सकता है:

1. **प्रशासनिक कार्य (Administrative Functions)**
2. **सहायक कार्य (Supporting Functions)**

---

1. प्रशासनिक कार्य (Administrative Functions)

प्रशासनिक कार्य कार्यालय का मुख्य उद्देश्य पूरा करने में मदद करते हैं। ये कार्य संगठन की योजना (Planning), निर्देशन (Directing), और प्रबंधन (Managing) में सहायक होते हैं।

a. रिकॉर्ड रखना (Record Keeping):

- ऑफिस का सबसे महत्वपूर्ण काम सभी दस्तावेज़ों (Documents) और रिकॉर्ड्स को व्यवस्थित तरीके से रखना।
- जैसे: कर्मचारी का डेटा, लेन-देन (Transactions), और ग्राहक की जानकारी।

b. योजना बनाना (Planning):

- भविष्य के कार्यों की योजना तैयार करना।
- संगठन के उद्देश्य (Goals) को पूरा करने के लिए समय-सीमा (Deadlines) तय करना।

c. निर्णय लेना (Decision Making):

- समस्याओं का समाधान करने के लिए सही निर्णय लेना।
- जैसे: कर्मचारियों को काम सौंपना (Delegation of Work)।

d. संचार (Communication):

- सभी विभागों (Departments) और कर्मचारियों के बीच सूचनाओं का आदान-प्रदान।
- बाहरी ग्राहकों और अन्य संगठनों से संपर्क करना।

e. निगरानी (Supervision):

- कर्मचारियों की गतिविधियों पर नज़र रखना।
- यह सुनिश्चित करना कि सभी काम सही समय पर पूरे हो रहे हैं।

---

2. सहायक कार्य (Supporting Functions)

सहायक कार्य वे हैं जो ऑफिस के मुख्य कार्यों को पूरा करने में मदद करते हैं।

a. स्टेशनरी और उपकरण प्रबंधन (Stationery & Equipment Management):

- ऑफिस की ज़रूरतों के अनुसार स्टेशनरी, प्रिंटर, कंप्यूटर आदि का प्रबंधन।
- उपकरणों की मरम्मत (Maintenance) का ध्यान रखना।

b. ग्राहक सेवा (Customer Service):

- ग्राहकों की शिकायतों को सुनना और समाधान देना।
- बेहतर ग्राहक अनुभव प्रदान करना।

c. वित्तीय प्रबंधन (Financial Management):

- ऑफिस के बजट और खर्चों को नियंत्रित करना।
- कर्मचारियों को समय पर वेतन देना।

d. सफाई और सुरक्षा (Cleanliness & Security):

- ऑफिस परिसर को साफ और व्यवस्थित रखना।
- सुरक्षा (Security) के लिए सीसीटीवी और अन्य उपाय।

e. मेल प्रबंधन (Mail Management):

- इनकमिंग और आउटगोइंग मेल्स का सही प्रबंधन।
- जैसे: ईमेल, पोस्टल मेल, और पार्सल।

ऑफिस के बुनियादी कार्यों का उद्देश्य (Purpose of Basic Functions):

1. **कार्य कुशलता बढ़ाना (Increase Efficiency):**
   सभी कार्यों को सही ढंग से प्रबंधित करके समय और संसाधनों की बचत।
2. **समन्वय सुनिश्चित करना (Ensure Coordination):**
   सभी विभाग और कर्मचारी एक दिशा में काम करें।
3. **गुणवत्ता बनाए रखना (Maintain Quality):**
   ग्राहकों को बेहतर सेवाएं और उत्पाद प्रदान करना।
4. **रिकॉर्ड के लिए सहूलियत (Ease of Record Keeping):**
   भविष्य में ज़रूरत पड़ने पर डेटा आसानी से मिल सके।

Organization Basics: Division of Work & Delegation

ऑर्गनाइजेशन का आधार यह है कि सभी कार्य कुशलता (efficiency) और प्रभावशीलता (effectiveness) के साथ पूरे हों। इसमें **कार्य विभाजन (Division of Work)** और **सौंपना (Delegation)** दो महत्वपूर्ण पहलू हैं।

---

1. कार्य विभाजन (Division of Work)

कार्य विभाजन का अर्थ है, बड़े कार्यों को छोटे-छोटे हिस्सों में बांटना और उन्हें अलग-अलग व्यक्तियों या विभागों को सौंपना। इससे प्रत्येक व्यक्ति या विभाग को विशेष कार्यों में विशेषज्ञता (specialization) हासिल होती है।

लक्ष्य (Objective):

- कार्य को सरल और व्यवस्थित बनाना।
- दक्षता (Efficiency) और उत्पादकता (Productivity) बढ़ाना।

मुख्य विशेषताएं (Key Features):

1. **विशेषज्ञता (Specialization):**
    - हर कर्मचारी को वही काम सौंपा जाता है जिसमें वह माहिर हो।
    - जैसे: अकाउंट डिपार्टमेंट वित्तीय कार्य संभालता है।
2. **समय की बचत (Time Saving):**
    - जब लोग अपने विशेषज्ञ क्षेत्र में काम करते हैं, तो काम जल्दी और सही होता है।
3. **स्पष्टता (Clarity):**
    - हर व्यक्ति को अपने कार्य और जिम्मेदारी की स्पष्ट जानकारी होती है।
4. **प्रयासों की बचत (Effort Saving):**
    - अनावश्यक दोहराव (duplication) से बचा जा सकता है।

उदाहरण (Example):

एक ऑटोमोबाइल कंपनी में:

- उत्पादन विभाग (Production Department) गाड़ियों का निर्माण करता है।
- बिक्री विभाग (Sales Department) गाड़ियों को बेचता है।
- ग्राहक सेवा विभाग (Customer Service) ग्राहकों की समस्याएं हल करता है।

---

2. सौंपना (Delegation)

सौंपना का अर्थ है, प्रबंधक (Manager) द्वारा अपने अधिकारों (Authority) और जिम्मेदारियों (Responsibilities) को अन्य कर्मचारियों को स्थानांतरित (Transfer) करना। इससे प्रबंधक अपने समय का बेहतर उपयोग कर पाता है और कर्मचारी अपनी जिम्मेदारी के प्रति जवाबदेह बनता है।

लक्ष्य (Objective):

- प्रबंधक को मुख्य कार्यों पर ध्यान केंद्रित करने का समय देना।
- कर्मचारियों में जिम्मेदारी और आत्मनिर्भरता (Self-reliance) बढ़ाना।

मुख्य विशेषताएं (Key Features):

1. **अधिकार का स्थानांतरण (Transfer of Authority):**
   - प्रबंधक अपने निर्णय लेने के अधिकार अन्य कर्मचारियों को सौंपता है।
2. **उत्तरदायित्व (Responsibility):**
   - काम पूरा करने की जिम्मेदारी कर्मचारी पर होती है।
3. **उत्तरदायित्व का निर्वहन (Accountability):**
   - कर्मचारी को अपने काम के परिणामों के लिए प्रबंधक को जवाब देना होता है।
4. **विशेषज्ञता का उपयोग (Utilization of Expertise):**
   - प्रबंधक उन कर्मचारियों को काम सौंपता है जो उस कार्य में कुशल हों।

प्रक्रिया (Process of Delegation):

1. **कार्य का निर्धारण (Assignment of Task):**
   - कर्मचारी को स्पष्ट रूप से बताया जाता है कि उसे क्या करना है।
2. **अधिकार का स्थानांतरण (Transfer of Authority):**
   - कर्मचारी को काम पूरा करने के लिए आवश्यक अधिकार दिए जाते हैं।
3. **जवाबदेही तय करना (Fixing Accountability):**
   - कर्मचारी को अपने कार्य का परिणाम बताने की जिम्मेदारी दी जाती है।

उदाहरण (Example):

एक प्रोजेक्ट मैनेजर अपनी टीम के सदस्यों को अलग-अलग कार्य सौंपता है:

- टीम का एक सदस्य रिपोर्ट तैयार करता है।
- दूसरा सदस्य क्लाइंट से संवाद करता है।
- प्रोजेक्ट मैनेजर अंतिम प्रस्तुति (final presentation) का निरीक्षण करता है।

कार्य विभाजन और सौंपने के बीच अंतर (Difference Between Division of Work & Delegation):

पहलू	कार्य विभाजन (Division of Work)	सौंपना (Delegation)
अर्थ (Meaning)	बड़े कार्यों को छोटे-छोटे हिस्सों में बांटना।	अधिकार और जिम्मेदारी स्थानांतरित करना।
लक्ष्य (Objective)	दक्षता और विशेषज्ञता बढ़ाना।	प्रबंधक का समय बचाना और कर्मचारियों को सक्षम बनाना।
फोकस (Focus)	कार्य पर केंद्रित।	कर्मचारियों पर केंद्रित।
उत्तरदायित्व (Responsibility)	विभाजित कार्य के लिए सभी जिम्मेदार।	जिम्मेदारी उस कर्मचारी की होती है जिसे काम सौंपा गया है।

Organization Charts (संगठन चार्ट)

संगठन चार्ट (Organization Chart) एक आरेख (diagram) है, जो संगठन की संरचना (structure) को दिखाता है। इसमें यह स्पष्ट होता है कि किसे कौन-सी भूमिका (role) दी गई है, किसे किसके अंतर्गत काम करना है, और संगठन के अलग-अलग विभागों (departments) के बीच संबंध कैसे हैं।

संगठन चार्ट का उद्देश्य (Purpose of Organization Chart)

1. **स्पष्टता (Clarity):**
   - यह दिखाता है कि संगठन में कौन-कौन से पद (positions) हैं और उनकी जिम्मेदारियां (responsibilities) क्या हैं।
2. **कार्य संबंध (Work Relationships):**
   - यह विभिन्न कर्मचारियों और विभागों के बीच संबंध (relationships) को परिभाषित करता है।
3. **जवाबदेही (Accountability):**
   - यह स्पष्ट करता है कि कौन-कौन से कर्मचारी किसे रिपोर्ट करते हैं।
4. **संचार में सुधार (Improved Communication):**
   - विभागों और कर्मचारियों के बीच बेहतर समन्वय (coordination) स्थापित करता है।

संगठन चार्ट के प्रकार (Types of Organization Charts)

1. *लिनियर चार्ट (Line or Vertical Chart):*

- **कैसा होता है?**
  - यह सबसे सरल प्रकार का चार्ट है। इसमें पदानुक्रम (hierarchy) ऊपर से नीचे की ओर दिखाया जाता है।
- **उपयुक्त (Suitable for):**
  - छोटे संगठन या जहां एक सरल और स्पष्ट संरचना हो।

उदाहरण:

CopyEdit
CEO

Manager

Employees

2. *क्षैतिज चार्ट (Horizontal Chart):*

- **कैसा होता है?**
  - इसमें पदों को बाएं से दाएं दिखाया जाता है।
- **उपयुक्त (Suitable for):**
  - बड़े संगठन या जहां कार्यक्षमता को दर्शाना हो।

उदाहरण:

CopyEdit
CEO → Manager → Team Leaders → Employees

3. *फंक्शनल चार्ट (Functional Chart):*

- **कैसा होता है?**
  - इसमें विभागों के आधार पर कर्मचारियों का विभाजन होता है।
- **उपयुक्त (Suitable for):**
  - जहां अलग-अलग कार्यों के लिए अलग विभाग हों।

उदाहरण:

CopyEdit
CEO

Finance → Marketing → Production → HR

4. मैट्रिक्स चार्ट (Matrix Chart):

- **कैसा होता है?**
    - इसमें कर्मचारी एक से अधिक प्रबंधकों (managers) को रिपोर्ट कर सकते हैं।
- **उपयुक्त (Suitable for):**
    - जटिल संरचनाओं वाले संगठन।

उदाहरण:

CopyEdit

Project Manager

Marketing Finance

-

संगठन चार्ट के लाभ (Advantages of Organization Charts)

1. **संगठनात्मक संरचना को स्पष्ट करना (Clarifies Organizational Structure):**
    - हर कर्मचारी को पता होता है कि उसकी भूमिका और जिम्मेदारी क्या है।
2. **प्रभावी संचार (Effective Communication):**
    - चार्ट यह सुनिश्चित करता है कि सूचनाएं सही व्यक्ति तक पहुंचें।
3. **समन्वय में सुधार (Improves Coordination):**
    - विभिन्न विभागों और कर्मचारियों के बीच तालमेल बढ़ता है।
4. **निर्णय लेने में सहायता (Helps in Decision Making):**
    - प्रबंधकों को पता होता है कि किससे मदद लेनी है।
5. **कार्य प्रवाह को प्रदर्शित करना (Displays Workflow):**
    - संगठन के सभी कार्यों को व्यवस्थित रूप से दिखाता है।

संगठन चार्ट की सीमाएं (Limitations of Organization Charts)

1. **लचीलापन नहीं (Lack of Flexibility):**
    - चार्ट हमेशा बदलते वातावरण का प्रतिनिधित्व नहीं कर पाता।
2. **अस्पष्टता (Ambiguity):**
    - कभी-कभी कर्मचारियों की जिम्मेदारियां स्पष्ट नहीं होतीं।
3. **जटिलता (Complexity):**
    - बड़े संगठनों में चार्ट को समझना कठिन हो सकता है।

Span of Management (प्रबंधन का विस्तार)

Span of Management का अर्थ है, एक प्रबंधक (Manager) के प्रभावी नियंत्रण में कितने कर्मचारियों (Subordinates) को लाया जा सकता है। इसे **Span of Control** भी कहते हैं। यह प्रबंधन की संरचना (Structure) और संगठन के कामकाज को कुशल बनाने के लिए एक महत्वपूर्ण तत्व है।

Span of Management का अर्थ (Meaning of Span of Management)

प्रबंधन का विस्तार यह तय करता है कि:

- एक प्रबंधक के अंतर्गत अधिकतम कितने कर्मचारी काम कर सकते हैं।
- प्रबंधक कर्मचारियों के काम की निगरानी (Supervision) और नियंत्रण (Control) कितनी प्रभावी तरीके से कर सकता है।

Key Points (मुख्य बिंदु):

- **Wide Span:** जब प्रबंधक के तहत अधिक कर्मचारी होते हैं।
- **Narrow Span:** जब प्रबंधक के तहत कम कर्मचारी होते हैं।

Span of Management के प्रकार (Types of Span of Management)

1. वृहद विस्तार (Wide Span of Management):

- **कैसे होता है?**
    - एक प्रबंधक के अंतर्गत अधिक कर्मचारी।
    - कम स्तरों (levels) का प्रबंधन।
- **लाभ:**
    - संचार में तेजी।
    - लागत में कमी।
- **सीमाएं:**
    - प्रबंधक पर अधिक बोझ।
    - निगरानी और नियंत्रण में कठिनाई।
- **उदाहरण:**
    - एक टीम लीडर के तहत 15 कर्मचारी।

2. संकीर्ण विस्तार (Narrow Span of Management):

- **कैसे होता है?**
  - एक प्रबंधक के अंतर्गत कम कर्मचारी।
  - प्रबंधन के अधिक स्तर।
- **लाभ:**
  - प्रबंधक को प्रत्येक कर्मचारी पर अधिक ध्यान देने का समय।
  - बेहतर नियंत्रण।
- **सीमाएं:**
  - संचार धीमा हो सकता है।
  - लागत अधिक हो सकती है।
- **उदाहरण:**
  - एक प्रबंधक के तहत 5 कर्मचारी।

Span of Management को प्रभावित करने वाले कारक (Factors Affecting Span of Management)

1. कार्य की जटिलता (Complexity of Work):

- जटिल कार्यों में संकीर्ण विस्तार अधिक प्रभावी होता है।

2. प्रबंधक की क्षमता (Manager's Ability):

- कुशल प्रबंधक वृहद विस्तार को संभाल सकते हैं।

3. कर्मचारियों की क्षमता (Subordinates' Ability):

- यदि कर्मचारी सक्षम और प्रशिक्षित हैं, तो वृहद विस्तार संभव है।

4. संचार का तरीका (Method of Communication):

- प्रभावी संचार प्रणाली (Communication System) वृहद विस्तार को सरल बनाती है।

5. भौगोलिक दूरी (Geographical Distance):

- यदि कर्मचारी विभिन्न स्थानों पर हैं, तो संकीर्ण विस्तार अधिक उपयुक्त होता है।

6. संगठन का आकार (Size of Organization):

- बड़े संगठन अक्सर संकीर्ण विस्तार अपनाते हैं।

Span of Management का महत्व (Importance of Span of Management):

1. **कुशल नियंत्रण (Efficient Control):**
    - सही विस्तार संगठन को प्रभावी नियंत्रण बनाए रखने में मदद करता है।
2. **संचार में सुधार (Improved Communication):**
    - उपयुक्त विस्तार से प्रबंधक और कर्मचारियों के बीच संपर्क बेहतर होता है।
3. **लागत में बचत (Cost Saving):**
    - वृहद विस्तार में कम स्तर (fewer levels) होने से लागत कम होती है।
4. **प्रेरणा बढ़ाना (Increases Motivation):**
    - बेहतर निगरानी और प्रतिक्रिया (feedback) कर्मचारियों को प्रेरित करती है।
5. **संगठनात्मक संरचना में सुधार (Improves Organizational Structure):**
    - सही विस्तार संगठन की प्रभावशीलता बढ़ाता है।

Span of Management का उदाहरण (Example):

1. वृहद विस्तार:

- एक स्कूल में प्रिंसिपल के तहत 30 शिक्षक।
- प्रत्येक शिक्षक अपनी कक्षा के छात्रों को सीधे संभालता है।

2. संकीर्ण विस्तार:

- एक मल्टीनेशनल कंपनी में:
    - CEO → Senior Manager → Team Leaders → Employees।
    - हर प्रबंधक के तहत केवल 5-6 कर्मचारी।

Span of Management के फायदे और नुकसान (Advantages & Disadvantages):

पहलू	Wide Span	Narrow Span
लाभ (Advantages):	- कम प्रबंधन स्तर।	- प्रत्येक कर्मचारी पर ध्यान।

	- लागत में कमी।	- बेहतर नियंत्रण।
नुकसान (Disadvantages):	- प्रबंधक पर कार्यभार अधिक।	- संचार में देरी।
	- निगरानी में कठिनाई।	- अधिक लागत।

कार्य का विभाजन Division of Work: -

कार्य का विभाजन दक्षता बढ़ाने के लिए श्रमिकों के एक समूह को सौंपे गए और पूरा किए गए कार्यों का क्रम है। 'कार्य विभाजन' के सिद्धांत का अर्थ है किसी दी गई गतिविधि या कार्य को छोटे टुकड़ों या भागों में विभाजित करना ताकि प्रत्येक भाग को बड़ी आसानी और दक्षता से संभाला जा सके। कार्य विभाजन, जिसे श्रम विभाजन के रूप में भी जाना जाता है, एक नौकरी / कार्य का टूटना है ताकि कई अलग-अलग कार्य हो सकें जो कम समय में कम से कम खर्च के साथ आसानी से पूरा कर सकें। कहने का तात्पर्य यह है कि प्रत्येक कार्य के लिए, कार्य पूर्ण होने के लिए कितनी भी प्रक्रियाएँ होनी चाहिए।

इस कार्य विभाजन के सकारात्मक प्रभाव हैं Positive impacts of this Division of Work are –

(ए) *विशेषज्ञता*,
(बी) *अपव्यय को कम करना,*
(सी) *बेहतर दक्षता।*

कार्य विभाजन सिद्धांत के उल्लंघन के परिणाम – Consequences of violation of Division of work principle –

(ए) *एक कर्मचारी पर* अधिक बोझ,
(बी) *परस्पर विरोधी स्थितियां*,
(सी) *समय और संसाधनों की बर्बादी*,
(डी) *अराजकता और भ्रम।*

कार्य का प्रत्यायोजन:Delegation of work

प्रत्यायोजन विशिष्ट गतिविधियों को करने के लिए किसी अन्य व्यक्ति (आमतौर पर एक प्रबंधक से एक अधीनस्थ तक) को किसी भी प्राधिकरण का असाइनमेंट है। यह प्रबंधन नेतृत्व की मूल अवधारणाओं में से एक है। हालाँकि, जिस व्यक्ति ने कार्य को प्रत्यायोजित किया है, वह प्रत्यायोजित कार्य के परिणाम के लिए जवाबदेह है। प्रतिनिधिमंडल एक अधीनस्थ को निर्णय लेने का अधिकार देता है, अर्थात यह निर्णय लेने वाले प्राधिकरण को एक संगठनात्मक स्तर से निचले स्तर पर स्थानांतरित करना है। सामान्य तौर पर, प्रतिनिधिमंडल अच्छा है और पैसा और समय बचा सकता है, कौशल निर्माण में मदद कर सकता है और लोगों को प्रेरित कर सकता है। दूसरी ओर, गरीब प्रतिनिधिमंडल सभी शामिल दलों को निराशा और भ्रम पैदा कर सकता है। प्रभावी प्रतिनिधिमंडल के विपरीत सूक्ष्म प्रबंधन है, जहां एक प्रबंधक प्रत्यायोजित कार्य की बहुत अधिक इनपुट, दिशा और समीक्षा प्रदान करता है।

संगठन चार्ट: Organisation Charts:

संगठन चार्ट एक आरेख है जो एक कंपनी के एक अधिकारी के दूसरे, या अन्य के संबंध को रेखांकन दिखाता है। इसका उपयोग एक विभाग के दूसरे विभाग, या अन्य, या किसी संगठन के एक कार्य के दूसरे, या अन्य के संबंध को दिखाने के लिए भी किया जाता है। यह किसी संगठन के प्रबंधन और शक्ति के प्रवाह को प्रतिबिंबित करने का सबसे सरल तरीका है और इसका उपयोग संगठन के त्वरित दृष्टिकोण के लिए किया जाता है।

प्रबंधन की अवधि: - Span of Management:

अधीनस्थों की वह संख्या जो एक वरिष्ठ प्रभावी रूप से पर्यवेक्षण कर सकता है, प्रबंधन की अवधि या नियंत्रण की अवधि के रूप में जानी जाती है। सभी अधीनस्थों का प्रबंधन एक श्रेष्ठ द्वारा नहीं किया जा सकता है। अधीनस्थों की संख्या की एक सीमा होनी चाहिए जिन्हें एक वरिष्ठ द्वारा प्रभावी ढंग से प्रबंधित किया जा सकता है।

ऑफिस प्रक्रियाएं (Office Procedures)

नीचे ऑफिस में काम करने की सामान्य प्रक्रियाओं को सरल तरीके से बताया गया है। हिंदी में समझाने के साथ-साथ महत्वपूर्ण शब्दों का अंग्रेजी अनुवाद भी दिया गया है ताकि याद करना आसान हो।

---

1. कार्यालय समय (Office Hours)

- **काम के घंटे** (Working Hours): ऑफिस में काम करने का समय जैसे 9:00 AM से 6:00 PM।
- **ब्रेक टाइम** (Break Time): लंच या चाय के लिए निर्धारित समय।
- **ओवरटाइम** (Overtime): सामान्य समय के बाद किए गए काम का प्रावधान।

---

2. उपस्थिति (Attendance)

- **हाज़िरी रजिस्टर** (Attendance Register): समय पर आने और जाने के लिए हस्ताक्षर करना या कार्ड स्वाइप करना।
- **छुट्टी आवेदन** (Leave Application): छुट्टी के लिए आवेदन कैसे करना है।
- **देर से आने के नियम** (Late Coming Rules): देरी से आने पर क्या करना होगा।

---

3. ड्रेस कोड (Dress Code)

- **औपचारिक पोशाक** (Formal Dress): ऑफिस के लिए उपयुक्त कपड़े।
- **अनौपचारिक पोशाक** (Casual Dress): यदि अनुमति हो तो सामान्य कपड़े।
- **सुरक्षा उपकरण** (Safety Equipment): यदि कार्य स्थल पर आवश्यक हो।

---

4. संचार (Communication)

- **आंतरिक संचार** (Internal Communication): सहकर्मियों या बॉस से बात करने के लिए ईमेल या चैट का उपयोग।
- **बाहरी संचार** (External Communication): ग्राहकों या क्लाइंट्स से पेशेवर ढंग से बात करना।
- **मीटिंग** (Meeting):
  - **एजेंडा** (Agenda): मीटिंग में चर्चा करने के विषय।
  - **मिनट्स ऑफ मीटिंग** (Minutes of Meeting): बैठक के नोट्स बनाना।

---

5. दस्तावेज़ प्रबंधन (Document Management)

- **फाइलिंग सिस्टम** (Filing System): दस्तावेज़ों को सही जगह पर रखना।
- **डिजिटल रिकॉर्ड्स** (Digital Records): कंप्यूटर पर डेटा सुरक्षित रखना।
- **श्रेणीबद्ध करना** (Organizing): दस्तावेजों को क्रम से लगाना।

---

6. सुरक्षा और गोपनीयता (Security and Privacy)

- **पासवर्ड प्रबंधन** (Password Management): कंप्यूटर और डेटा को सुरक्षित रखने के लिए पासवर्ड का उपयोग।
- **गोपनीयता नीति** (Confidentiality Policy): संवेदनशील जानकारी को सुरक्षित रखना।
- **सीसीटीवी निगरानी** (CCTV Monitoring): ऑफिस में सुरक्षा के लिए कैमरे का उपयोग।

---

7. आगंतुक प्रबंधन (Visitor Management)

- **रजिस्ट्रेशन लॉग** (Registration Log): ऑफिस में आने वाले व्यक्तियों का रिकॉर्ड।
- **आईडी चेक** (ID Check): विज़िटर की पहचान सुनिश्चित करना।
- **वेटिंग एरिया** (Waiting Area): आगंतुकों के बैठने की व्यवस्था।

---

8. आपातकालीन प्रक्रियाएं (Emergency Procedures)

- **फायर ड्रिल** (Fire Drill): आग लगने पर सुरक्षा अभ्यास।
- **प्राथमिक चिकित्सा** (First Aid): चोट लगने पर प्राथमिक उपचार।
- **निकास मार्ग** (Exit Routes): आपात स्थिति में बाहर निकलने का रास्ता।

---

*9. ऑफिस उपकरण का उपयोग **(Office Equipment Usage)***

- **प्रिंटर/स्कैनर** (Printer/Scanner): दस्तावेज़ छापने और स्कैन करने का तरीका।
- **फोन सिस्टम** (Phone System): ऑफिस कॉल्स का संचालन।
- **कंप्यूटर उपयोग नीति** (Computer Usage Policy): कंप्यूटर का सही उपयोग।

याद रखने के आसान टिप्स (Easy Tips for Remembering):

5. छोटे हिस्सों में पढ़ें और रिवीजन करें।
6. फ्लैशकार्ड्स बनाएं, जिसमें हिंदी और अंग्रेजी दोनों हों।
7. दिन-प्रतिदिन की ऑफिस गतिविधियों से इसे जोड़ें।
8. नोट्स बनाकर दीवार पर लगाएं।

उदाहरण:

- "मीटिंग के नोट्स बनाना" → "Minutes of Meeting लिखना।"
- "देर से आना" → "Late Coming Policy ध्यान में रखना।"

Office Organisation & Functions

ऑफिस ऑर्गनाइजेशन (Office Organisation) का मतलब है कार्यालय में काम को सही ढंग से व्यवस्थित और प्रबंधित करना। यह सुनिश्चित करता है कि सभी कार्य सही समय पर और प्रभावी तरीके से पूरे हों।
Functions (कार्य) का उद्देश्य ऑफिस के मुख्य कार्यों और उद्देश्यों को पूरा करना होता है।

---

1. ऑफिस ऑर्गनाइजेशन क्या है? (What is Office Organisation?)

ऑफिस ऑर्गनाइजेशन का मतलब है ऑफिस के कार्यों, संसाधनों (Resources), और कर्मचारियों (Staff) को व्यवस्थित तरीके से प्रबंधित करना। यह प्रबंधन (Management) की कुशलता और कार्यों की गति को बढ़ाता है।

---

2. ऑफिस ऑर्गनाइजेशन के प्रमुख तत्व (Key Elements of Office Organisation)

6. **संचार (Communication):**
   - कर्मचारियों के बीच सूचनाओं का आदान-प्रदान।
   - लिखित, मौखिक, और डिजिटल माध्यम का उपयोग।
7. **नियोजन (Planning):**

  - कार्यों और उद्देश्यों को पहले से तय करना।
  - समय-सीमा (Deadlines) निर्धारित करना।
8. **संगठन संरचना (Organizational Structure):**
  - **लक्ष्य (Goals):** ऑफिस के उद्देश्य।
  - **डिपार्टमेंट्स (Departments):** कार्यों के अनुसार विभागों में बंटवारा।
9. **कर्मचारी प्रबंधन (Employee Management):**
  - कर्मचारियों की भूमिका तय करना।
  - उनकी जिम्मेदारियों (Responsibilities) और काम का वितरण।
10. **प्रबंधन (Management):**
  - काम की निगरानी (Supervision)।
  - कर्मचारियों को मार्गदर्शन (Guidance) देना।

---

3. ऑफिस के मुख्य कार्य (Functions of Office)

a. प्रशासनिक कार्य (Administrative Functions):

- **रिकॉर्ड रखना (Record Keeping):**
  ऑफिस से जुड़े सभी महत्वपूर्ण दस्तावेज और फाइलों को संभालना।
- **संचार (Communication):**
  कर्मचारियों और बाहरी लोगों के साथ जानकारी साझा करना।
- **कार्य की निगरानी (Supervision):**
  यह सुनिश्चित करना कि सभी कार्य सुचारू रूप से पूरे हो रहे हैं।

b. वित्तीय कार्य (Financial Functions):

- **खर्च प्रबंधन (Expense Management):**
  ऑफिस के खर्चों को नियंत्रित करना।
- **वेतन वितरण (Salary Distribution):**
  कर्मचारियों को समय पर वेतन देना।

c. जनशक्ति प्रबंधन (Human Resource Management):

- **भर्ती और चयन (Recruitment & Selection):**
  योग्य कर्मचारियों की नियुक्ति।
- **प्रशिक्षण (Training):**
  कर्मचारियों को कार्य कुशलता बढ़ाने के लिए ट्रेनिंग देना।

- **प्रदर्शन मूल्यांकन (Performance Evaluation):**
  कर्मचारियों के काम का मूल्यांकन।

d. क्रियात्मक कार्य (Operational Functions):

- **कार्य प्रबंधन (Work Management):**
  समय पर कार्यों का निष्पादन।
- **गुणवत्ता नियंत्रण (Quality Control):**
  उत्पादों या सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करना।
- **डिलीवरी (Delivery):**
  उत्पाद या सेवा को सही समय पर ग्राहकों तक पहुंचाना।

e. ग्राहक सेवा (Customer Service):

- ग्राहकों की शिकायतों का समाधान।
- बेहतर अनुभव प्रदान करना।

---

4. एक अच्छा ऑफिस संगठन कैसा होता है? **(Characteristics of a Good Office Organisation)**

6. **स्पष्ट लक्ष्य (Clear Objectives):**
   हर कर्मचारी को पता हो कि उनका लक्ष्य क्या है।
7. **कार्य विभाजन (Division of Work):**
   काम को सही ढंग से विभाजित करना।
8. **प्रभावी संचार (Effective Communication):**
   सभी सूचनाएं समय पर साझा करना।
9. **समन्वय (Coordination):**
   सभी विभागों और कर्मचारियों के बीच तालमेल।
10. **लचीलापन (Flexibility):**
    बदलाव को अपनाने की क्षमता।

5. याद रखने के आसान तरीके **(Easy Tips for Remembering)**

4. मुख्य शब्दों को फ्लैशकार्ड में लिखें:
   - जैसे "Communication → संचार"
   - "Supervision → निगरानी"
5. पॉइंट्स को छोटे हिस्सों में बांटकर पढ़ें।

6. उदाहरण के साथ समझें:
   - अगर "Record Keeping" का मतलब समझना हो, तो ऑफिस में दस्तावेज़ संभालने की प्रक्रिया को ध्यान में लाएं।

ऑफिस के क्रियाकलाप(OFFICE FUNCTION)-

मार्डन आफिस के कार्यों को दो भागो में विभाजित किया गया है।

1. मूल कार्य/ प्रारंभिक कार्य(Basic function)
2. प्रशासनिक प्रबंध कार्य (Administrative management function)

ऑफिस के मूल कार्य/ प्रारंभिक कार्य(Basic function of office) - c.deyer के अनुसार ऑफिस का प्रारंभिक कार्य सूचनाए प्राप्त करना, रिकार्ड करना, अरेन्ज करना और सूचनाए प्रदान करना होता है।आफिस मेनेजमेंट के लीडिंग स्पोक्स्मैन (spokesman) को इनफारमेशन मेनेजर (information manager) कहा जाता है । मूल कार्यो को निम्नलिखित भागो मे बाटा गया हैं

1. **सूचनाएँ प्राप्त करना (receiving of informations)** - एक संगठन के अंदर विभिन्न कार्य कलापों के संबंध में सूचनाएँ प्राप्त होती हैं। इसके दो प्रकार के स्रोत होते है जिन्हें आंतरिक और बाहरी स्रोत कहा जाता है । आंतरिक स्रोत से प्राप्त होने वाली सूचनाओं में विभिन्न डिपार्टमेंट, सेक्शन या डिविजन से प्राप्त होने वाली सूचनाओं को रखा जाता हैं। बाहरी स्रोत में सूचनाएँ दूसरे ऑर्गनाईजेशन, सरकारी विभागों, सप्लायर, कस्टमर, विजिसिटर इत्यादि से प्राप्त होती है । जैसे सूचनाएँ साधारणत: ऑर्गनाईजेशन के अंदर निम्नलिखित के माध्यम से प्राप्त होती है पत्र, टेलीफोन कॉल्स, ऑर्डर्स, इंवॉइस, रिपोर्ट्स आदि ।
2. **सूचनाओं को रिकार्ड करना (RECORDING INFORMATIONS)** - सूचनाओं को रिकार्ड करने की आवश्यकता भविष्य के लिए होती है जिससे की आवश्यकता पड़ने पर तुरन्त उपलब्ध कराया जा सके | इसके लिए प्राप्त होने वाली सूचनाओं को लिखित रिकार्ड के रूप में बदला जाता है । बिजनेस ऑफिस में साधारणत: financial या cost accounts, ऑर्डर्स, progress of work और कर्मचारी के कार्यों से संबंधित सूचनाएँ रिकार्ड की जाती है जबकि कुछ सूचनाएँ कानूनी रूप से या मैंनेजमेंट की प्लानिंग तथा कंट्रोलिंग के लिए रखी जाती है।
3. **सूचनाओं का समन्वयन/ एकत्र करना (ARRANGING INFORMATION)** - ऑफिस के अंदर सूचनाओं को कई तरीके से अरेंज किया जाता है जिसमें विभिन्न स्रोतों से आने वाली सूचनाएँ और केलकुलेशन, टेबुलेशन शामिल है । ऑफिस की जिम्मेदारी इंफारमेशन को सप्लाई करने की है जिससे कि मैंनेजमेंट इनका उपयोग अच्छे तरीके से कर सके। सूचनाओं को अरेंज करने में इन्वाइस को तैयार करना पे-रोल बनाना, कास्ट एकाउंटिंग स्टेट्मेंट तैयार करना और रिपोर्ट करना शामिल है।
4. **सूचनाओं को प्रदान करना (GIVING INFORMATION)** – ऑफिस में सूचनाओं को रिकार्ड करना और प्रबंधन की आवश्यकतानुसार इसे उपलब्ध कराना मुख्य कार्य होता है | प्रबंधन के द्वारा सूचनाएँ routine nature या स्पेशल नेचर की हो सकती है जिसे मौखिक या लिखित में दिया जा सकता है । सूचनाएँ प्रदान करने के कार्यों में टायपिंग, डूपलिकेटिंग, टेलिफोनिंग, मेलिंग ओर टेलिप्रिंटिंग इत्यादि शामिल है।

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT FUNCTION (एडमिनिस्ट्रेटिव मैंनेजमेंट कार्य)- ऑफिस के अंदर मूल कार्यों को छोड़कर कुछ प्रशासनिक प्रबंधन के कार्य भी है जो इसकी कार्य प्रणाली को सरल बताते है।

A. **MANAGEMENT FUNCTION -** सही तरीके से आफिस का कार्य करने के लिये निम्नलिखित Management function को शामिल किया गया है |

1- **योजना बनाना (PLANNING)**
2- **ऑर्गेनाइज करना (ORGANIZING)**
3- **STAFFING**
4- **DIRECTING**
5- **COMMUNICATING**
6- **नियंत्रण (CONTROLLING)**
7- **समंवय स्थापित करना (COORDINATING)**
8- **MOTIVATING**

आफिस का कार्य सही तरीके से प्लान करना है ओर उसके उपरांत इसे संगठित करना है तथा प्लान के अनुसार इसे लागू करना है इसके ऊपर उचित नियंत्रण होना चाहिये जिससे की विभिन्न व्यक्तियों और विभागों के बीच समंवय स्थापित (कारडिनेट) किया जा सके।

B. **PUBLIC RELATION FUNCTION –** संगठन के अंदर आफिस कार्यों के संबंध में अन्य विभागों से भी coordination स्थापित करना पडता है | इसके अलावा कभी-कभी आउट साइड से भी संबंध रखने पडते है जिसके माध्यम से कार्यो को अंजाम तक पहुचाया जाता है और जो संगठन और गुडविल के लिए तथा संगठन की ख्याति के लिये आवश्यक होता है। पब्लिक रिलेशन मे reception सर्विस और liaison सर्विस इत्यादि को शामिल किया गया है।

5. **OFFICE SYSTEM और ROUTINES** - सही तरिके से प्लान किया गया सिस्टम रूटिन प्रबंधन को समस्या समाधान करने मे मदद करता है जिसके माध्यम से उदेष्यो की प्राप्ती सही तरिके से की जाती है | office routine, ऑफिस के प्रदर्शन को परिभाषित करता है जिसमें step by step श्रेणीबद्ध तर ीके से प्रदर्शित की जाती है और हर समय वही तरीका अपनाया जाता है |uniformity और consistently operation क ो पूरा करने के लिय प्लान्ड प्रक्रिया अपनाई जानी चाहिये।

6. **रिकार्ड को रखना (RETENTION OF RECORDS)** - ऑफिस रिकार्ड जिसमें पत्रव्यवहार, पत्र, इंवॉइस, order, financial और cost रिकार्ड (record) , रिपोर्ट्स ,minutes इत्यादि आते है इन को future reference के लिये रखा जाता है इन रिकार्ड को मेनटेन करने के अलावा कुछ अन्य प्रकार के कार्य भी आफिस में किये जाते है जैसे को फाइलिंग ,indexing, preservation out dated records बाहर करना इत्यादि |

7. **SAFE GUARDING ASSETS** – cash, title deeds, lease, securities, bonds और documents.

8. **DESIGNING और CONTROL-** साधारतया ऑफिस कार्यपेपर वर्क होता है इसलिये उससे संबंधित रिकार्ड को स्टैंडराइज करना हओता है | पेपर की design उसकी recording, forms इसके अलावा डिजाइन करना स्टेन्र्डड करना शामिल है।